



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores que inciden en la calidad del servicio
universitario a partir de expectativas y percepciones de
estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN EDUCACIÓN**

AUTOR:

Mgtr. Didí Juan Flores Cruz

ASESOR:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Antonio Lip Licham

Presidente

Dr. Felipe Guizado Oscoco

Secretario

Dr. Angel Salvatierra Melgar

Vocal

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mis amados padres, a quienes debo la vida y los logros académicos y profesionales.

Agradecimiento

Al presidente de la Comisión Reorganizadora Total, a los Decanos y Directores de Escuela de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac; así como, a todos los que de una u otra manera contribuyeron en el desarrollo de la presente investigación, en especial a mí asesor de tesis, Dr. Ángel Salvatierra Melgar.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Didí Juan Flores Cruz, estudiante del Doctorado en Educación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01340816 y con la tesis titulada “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de marzo de 2017.

.....

Didí Juan Flores Cruz

DNI 01340816

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo y a fin de obtener el Grado de Doctor en Educación, presento el trabajo de investigación: “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016”, cuyo objetivo fue determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: el capítulo I, considera la introducción que contiene los antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos de la investigación; el capítulo II, incluye las variables de estudio, la operacionalización de las variables, metodología, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis; el capítulo III, lo conforman los resultados de la investigación; el capítulo IV aborda la discusión de los resultados; el capítulo V discurre las conclusiones de la investigación; el capítulo VI trata las recomendaciones; el capítulo VII presenta las referencias bibliográficas y finalmente se despliega los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Antecedentes	15
1.1.1. Antecedentes nacionales	15
1.1.2. Antecedentes internacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1. Calidad	18
1.2.2. Calidad de servicio	19
1.2.3. Calidad en educación	19
1.2.4. Modelos de valoración de la calidad del servicio	20
1.2.5. Modelo SERVQUAL	23
1.2.6. Dimensiones del modelo SERVQUAL	23
1.2.7. Medición de la calidad del servicio con SERVQUAL	25
1.3. Justificación	25
1.3.1. Teórica	25
1.3.2. Práctica	26
1.3.3. Metodológica	26
1.3.4. Epistemológica	26
1.3.5. Social	26
1.4. Problema	27
1.4.1. Realidad problemática	27
1.4.2. Formulación del problema	28
1.5. Hipótesis	29
1.5.1. Hipótesis general	29
1.5.2. Hipótesis específicos	30
1.6. Objetivos	31

1.6.1. Objetivo general	31
1.6.2. Objetivos específicos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	33
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.6.1. Población	45
2.6.2. Muestra	45
2.6.3. Muestreo	46
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.7.1. Técnica	47
2.7.2. Instrumento	47
2.7.3. Validez	50
2.7.3. Fiabilidad	51
2.8. Métodos de análisis de datos	52
2.9. Aspectos éticos	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Resultados descriptivos	55
3.1.1. Niveles de expectativas y percepciones del servicio universitario	55
3.1.2. Niveles de calidad del servicio universitario	56
3.2. Prueba de hipótesis	70
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	82
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
VIII. ANEXOS	92
Anexo 1. Matriz de consistencia.	93
Anexo 2. <i>Constancia que acredita la realización del estudio</i>	95
Anexo 3. <i>Matriz de datos</i>	96
Anexo 4. <i>Instrumentos</i>	122
Anexo 5. <i>Formato de validación de instrumento</i>	127

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de los niveles de expectativas y percepciones	55
Figura 2. Distribución de frecuencias de niveles de calidad: elementos tangibles	57
Figura 3. Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Confiabilidad	58
Figura 4. Distribución de frecuencia de los niveles de calidad: Capacidad de respuesta	59
Figura 5. Distribución de frecuencia de los niveles de calidad: Proyección de seguridad	60
Figura 6. Distribución de frecuencias de los niveles de calidad: Actitud empática	61
Figura 7. Distribución de frecuencias de los niveles de calidad por dimensiones	63
Figura 8. Nivel de calidad global a partir de expectativas y percepciones	64
Figura 9. Brechas de las medias de expectativas y percepciones	66
Figura 10. <i>Brechas de expectativas y percepciones por dimensiones</i>	68
Figura 11. Índice de Calidad en el Servicio por dimensiones	69

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones del modelo SERVQUAL	22
Tabla 2 Operacionalización de la variable1: Expectativa	41
Tabla 3 Operacionalización de la variable2: Percepción	42
Tabla 4 Operacionalización de la variable respuesta: Calidad del servicio	43
Tabla 5 Resultados del muestreo de estudiantes por escuela	47
Tabla 6 Resultados del juicio de expertos	51
Tabla 7 Resultados de fiabilidad - Coeficiente de Alfa de Cronbach	51
Tabla 10 Resultados de los niveles de expectativas y percepciones	55
Tabla 11 Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Elementos tangibles	56
Tabla 12 Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Confiabilidad	57
Tabla 13 Distribución de frecuencias de los niveles de calidad: Capacidad de respuesta	58
Tabla 14 Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Proyección de seguridad	60
Tabla 15 Distribución frecuencias de los niveles de calidad: Actitud empática	61
Tabla 16 Distribución de frecuencias de los niveles de calidad por dimensiones	61
Tabla 17 Nivel de calidad global a partir de expectativas y percepciones	64
Tabla 18 Brechas de las medias de expectativas y percepciones	65
Tabla 19 Nivel de calidad percibida por dimensiones	67
Tabla 20 Resultados de la prueba de significancia	70
Tabla 21 Resultados de la prueba de significancia	71
Tabla 22 Resultados de la prueba de significancia	72
Tabla 23 Resultados de la prueba de significancia	73
Tabla 24 Resultados de la prueba de significancia	74
Tabla 25 Resultados de la prueba de significancia	75

Resumen

La investigación titulada “Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016”, tuvo por finalidad determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay – 2016, se desarrolló utilizando el modelo SERVQUAL basado en las discrepancias de expectativas y percepciones desarrollado por Parasuraman, Zeithml y Berry (1985).

El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, corte transversal, diseño descriptivo y causal; el muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformada por 332 estudiantes. Los instrumentos de investigación fueron sometidos a validez y confiabilidad. Se aplicó dos cuestionarios: de expectativa y percepción, adaptados según la estructura de la encuesta SERVQUAL.

Luego de la recolección y procesamiento estadístico de datos, se encontró que el 26.99% de los estudiantes consideran que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% estiman que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% piensan que sus expectativas fueron insatisfechas; así mismo, se tiene una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Los factores más críticos y que necesitan mayor atención desde el punto de vista de su requerimiento de acciones de mejora, son proyección de seguridad y elementos tangibles. A nivel general, se encontró que no existe asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes con el nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.602 > 0.05$); en cambio, a nivel de factores de determinó la existencia de asociación entre dichos factores ($p=0.000 < 0.05$).

Palabras claves: Calidad del servicio universitario, expectativa, percepción y satisfacción.

Abstract

The research entitled "Factors that affect the quality of the university service based on the expectations and perceptions of students of a public university, Abancay - 2016", was aimed at determining the factors that affect the quality of the university service based on expectations and Perceptions of students from the National University Micaela Bastidas of Apurímac, Abancay - 2016, was developed using the SERVQUAL model based on the discrepancies of expectations and perceptions developed by Parasuraman, Zeithml and Berry (1985).

The study was carried out under the quantitative approach, of non-experimental type, cross-sectional, descriptive and causal design; the sample was non-probabilistic and the sample consisted of 332 students. The research instruments were subjected to validity and reliability. Two questionnaires were applied: of expectation and perception, adapted according to the structure of the SERVQUAL survey.

After the collection and statistical processing of data, it was found that 26.99% of the students consider that their expectations were exceeded; 30.81% consider that their expectations were met; and 42.21% think that their expectations were dissatisfied; Likewise, there is a negative gap between expectations and perceptions. The most critical factors that need more attention from the point of their demand for improvement actions are safety projection and tangible elements. At the general level, it was found that there is no association of the factors of the variables expectation and perception of students with the level of quality of the university service ($p = 0.602 > 0.05$); On the other hand, at the level of components, the association between these factors was determined ($p = 0.000 < 0.05$).

Key words: Quality of university service, expectation, perception and satisfaction.

Resumo

A pesquisa intitulada "Fatores que afetam a qualidade do serviço universitário de expectativas e percepções de estudantes de uma universidade pública, Abancay - 2016", tem como objetivo determinar os fatores que afetam a qualidade do serviço universitário de expectativas e percepções de estudantes da Universidade Nacional de Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay - 2016 foi desenvolvido utilizando o modelo SERVQUAL com base nas diferenças de expectativas e percepções desenvolvidas por Parasuraman, Zeithml e Berry (1985).

O estudo foi realizado sob o enfoque quantitativo, não experimental, transversal, descritivo e projeto causal; não foi amostragem probabilística e amostra foi composta por 332 alunos. Os instrumentos de pesquisa foram submetidos a validade e confiabilidade. Dois questionários foram aplicados: expectativa e percepção, adaptada de acordo com a estrutura da pesquisa SERVQUAL.

Após recolha e tratamento estatístico dos dados, verificou-se que 26,99% dos estudantes acreditam que as suas expectativas foram superadas; a estimativa de 30,81% que as suas expectativas foram atendidas; e 42,21% pensam que as suas expectativas foram satisfeitas; Da mesma forma, ele tem uma diferença negativa entre expectativas e percepções. Os fatores mais críticos que precisam de mais atenção do ponto de sua exigência de ações de melhoria são rastreio de segurança e tangíveis. No geral, verificou-se que não houve associação dos fatores de variáveis expectativa e percepção dos alunos com o nível de qualidade do serviço universitário ($p = 0,602 > 0,05$); No entanto, ao nível dos componentes que determinou a existência de uma associação entre estes factores ($p = 0,000 < 0,05$).

Palavras-chave: Qualidade de serviço universidade, expectativa, percepção e satisfação.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes nacionales

Flores (2015) presentó la tesis “Calidad del servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay – 2014” para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo. La investigación fue de tipo no experimental, de corte transversal, diseño descriptivo y correlacional; contó con una muestra censal de 140 estudiantes del nivel primario, quienes desarrollaron dos cuestionarios de 22 preguntas cada uno (adaptados a partir del modelo SERVQUAL), el primero para medir las expectativas y el segundo para medir la percepción de usuarios sobre el servicio alimentario. El estudio concluye que el 19.03% de estudiantes encuestados consideran que su expectativa fue superada, el 48.73% piensan que su expectativa fue satisfecha y el 32.24% cree que su expectativa fue insatisfecha.

Cárdenas (2016) desarrolló la investigación “Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N°03 UGEL 01, Lima - 2016”, de tipo no experimental, corte transversal y diseño descriptivo; encuestó a 160 estudiantes del nivel primario, aplicándose cuestionarios de 22 preguntas según la estructura SERVQUAL, tanto para expectativas como para percepciones de usuarios sobre el servicio alimentario. Los resultados muestran que el 23.01% de los estudiantes encuestados consideran que el servicio alimentario ofrecido por el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, presenta un nivel alto, lo que corresponde a una expectativa superada; el 33.3% señala que el servicio tiene un nivel modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 32.24% considera que el servicio presenta un nivel bajo, lo que corresponde a una expectativa insatisfecha.

Salazar (2015) realizó el estudio “Evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL”, bajo el diseño no experimental, transversal y descriptivo, aplicó los instrumentos a 140 sujetos, obteniendo como resultado, que en todas las dimensiones del modelo, el nivel de calidad resultó bajo, siendo la brecha entre la expectativa y la percepción menor en el componente empatía. En términos generales, los usuarios de la comisaría refirieron estar poco satisfechos con el servicio recibido.

1.1.2. Antecedentes internacionales

Tumino y Poitevin (2013) desarrollaron el estudio “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes” planteándose como objetivo analizar los factores de la calidad de los servicios universitarios que impactan mayormente sobre la percepción de la calidad en estudiantes y docentes de una universidad privada del centro de la Argentina. La investigación es de corte cuantitativo, transversal y correlacional, utilizó una muestra no probabilística intencional conformada por 454 estudiantes y 64 docentes. Se aplicó una escala de 42 preguntas relativas a las percepciones de la calidad de los servicios y a las condiciones de la institución. Los resultados mostraron consistencia interna y el análisis de factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) en la Universidad Autónoma del Estado de México, desarrollaron el trabajo de investigación “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca”, de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Se aplicó un cuestionario a 437 estudiantes universitarios, en base a la escala de Likert, calificándose el plan de estudios, habilidad para enseñanza docente, métodos de enseñanza-aprendizaje, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura. El estudio concluye que las variables donde

se encuentran mayormente satisfechos son habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización; en cambio, las variables infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior.

Ibarra y Espinoza (2014) en la Universidad Estatal de Sonora, desarrollaron la investigación “Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hermosillo y Sonora”, con un enfoque del tipo observacional, descriptivo, transversal y de correlación simple; encuestando a 768 pacientes para cada área, quienes respondieron un cuestionario denominado Servqhos, adaptado a partir del cuestionario Servqual sugerido por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en base a la escala de Likert, calificándose los componentes elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El estudio arrojó una diferencia significativa en la calidad percibida entre los dos tipos de hospitales, presentando el hospital privado un mejor índice de satisfacción que el hospital público; así mismo, el ICS fue positivo y mayor que el ICS del hospital público.

Gonzales (2014) en la Universidad de Cienfuegos, llevó a cabo el estudio “Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL” utilizó la escala multidimensional SERVQUAL, herramientas de calidad y de gestión en procesos como el 5W y 1H, así como la metodología de proceso Esbelto. Como resultados, se identificaron las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio a partir de percepciones de los clientes, así como la obtención de una calificación global de la calidad del servicio ($ICS_{global} = -33.1$). Se determinó que para las 22 declaraciones del cuestionario SERVQUAL las percepciones de los clientes no superan las expectativas. Las brechas con menor índice de calidad son aquellas que se relacionan con el tiempo de servicio, por lo que propone un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida.

Pasquotto, Monfort y De Oliveira (2012) en la Universidad Federal de Mato Grosso de Sul, ejecutaron el estudio “Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos”. Fue una investigación cuantitativa,

descriptiva, de corte transversal y aplicó 67 cuestionarios formulados en base al modelo SERVPERF y la escala Likert. Para el análisis multivariado de datos, utilizó la técnica de la regresión logística binaria Stepwise a partir del software Minitab 15.1, teniendo como variable respuesta dicotómica el nivel de satisfacción de los turistas. Se presentaron cinco casos para cada variable por grupo, dos grupos: baja y alta satisfacción, y seis variables latentes (hospedaje, alimentación, información turística, paseos, costos y aspectos turísticos), haciendo un total de 30 casos por grupo y un total de 60 individuos. Los resultados indican que sólo 15 de 34 variables presentaron una significación estadística, a un nivel de confianza de 90%.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Calidad

En la actualidad, la calidad viene cobrando gran importancia en las organizaciones que buscan su desarrollo y consolidación en la difícil tarea de mantenerse competitivos en un mercado cada vez más globalizado, en este contexto, diversas organizaciones y gestores de la calidad esbozaron definiciones diversas que nos aproximan hacia un entendimiento preciso. Según la Norma ISO 9000, calidad es el “Conjunto de características de un producto o servicio que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente”. (International Organization for Standardization, s.f.)

Por otro lado, Deming señala que “calidad es brindar a bajo costo bienes y servicios que satisfagan a los clientes, lo cual involucra un compromiso con la innovación y la mejora continua” (Gunanilo, 2010); Así mismo, Ishikawa indica que “la calidad empieza con la educación y termina con la educación. [...] el primer paso en la calidad es conocer las necesidades de los clientes”; según Crosby “calidad significa conformidad con las necesidades y no elegancia. [...] El único estándar de desempeño es ‘cero defectos’ [...] que se refiere a hacerlo bien a la primera, lo que significa concentrarse en evitar defectos más que simplemente localizarlos y corregirlos”, Juran define calidad como el “rendimiento del producto

que da como resultado satisfacción del cliente. [...] Libertad de deficiencias en el producto, que evita la falta de satisfacción del cliente”. (Tataje, 2013)

Nótese que el término calidad, engloba tanto a calidad de bienes o productos como a calidad de servicios, siendo este último el tema que aborda la presente investigación.

1.2.2. Calidad de servicio

Desde la óptica de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) “calidad de servicio es una función de la discrepancia de los consumidores sobre el servicio que va a recibir y sus percepciones sobre el servicio prestado por la organización”.

1.2.3. Calidad en educación

Evidentemente, calidad no es ajena a las actividades académicas y administrativas de las universidades públicas y privadas, más aún cuando la nueva Ley Universitaria N° 30220 busca alcanzar una educación de calidad, creándose para tal efecto, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), encargada de supervisar los estándares de calidad y fiscalizar la forma de utilización de los recursos. (Congreso de la República, 2014)

Actualmente se observa un creciente interés por la medición de la calidad del servicio universitario, no necesariamente referida solo al proceso de enseñanza – aprendizaje centrada en la labor docente, sino orientada a la valoración de la percepción global de los estudiantes sobre los servicios de apoyo al estudio (bibliotecas, laboratorios, servicios de idioma y salas de ordenadores) y los servicios generales (deportivos, culturales y de alojamiento) ofrecidos por una institución universitaria. (Guanilo, 2010, p.120)

En el Perú, se habrían dado los primeros pasos para mejorar la calidad educativa, ello con la publicación de la nueva ley universitaria, la obligatoriedad de iniciar los procesos de licenciamiento y opcionalmente lograr la acreditación; no

obstante, ello no será posible en la medida que el gobierno central no asigne los recursos económicos requeridos para tal efecto.

1.2.4. Modelos de valoración de la calidad del servicio

Existen dos grandes escuelas de valoración de la calidad del servicio, denominadas tradición norteeuropea y tradición norteamericana, precisamente según la ubicación geográfica donde se plantearon y resultando esta última tradición la que destaca por su practicidad y aplicabilidad a diversas áreas (Flores, 2015). A continuación se señalan las características y particularidades más relevantes de cada uno de estos modelos:

Modelo norteeuropeo

Según Colmenares y Saavedra (2007) la escuela norteeuropea o nórdica, agrupa a los siguientes modelos orientados a la medición de calidad del servicio:

Modelo de calidad de servicio de Crönroos.

El modelo de calidad de servicio de Crönroos (1993 y 1994) “plantea que la calidad de servicio es el resultado de integrar la calidad total en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa; en las que quedaran incluidos los atributos que pueden influir o condicionar la percepción que un sujeto tiene de un objeto, sea producto o servicio, siendo la imagen un elemento básico para medir la calidad percibida”. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.6)

La oferta de servicios incrementada de Crönroos.

El modelo de la oferta de servicios incrementada de Crönroos (1994) “propone analizar el servicio considerándolo como un producto tangible, es decir como un producto desarrollado, producido, distribuido, comercializado y consumido. Este modelo se explica a partir de cuatro elementos fundamentales del mismo: el

desarrollo del concepto de servicio, el desarrollo de un paquete básico de servicios, el desarrollo de la oferta de servicios incrementada y la gestión de la imagen y de la comunicación”. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.7)

Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver.

El modelo de los tres componentes de Rust y Oliver (1994) “se compone de tres elementos: el servicio y sus características, el proceso de envío del servicio o entrega y el ambiente que rodea el servicio”. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.8)

Modelo de Servucción de Eiglier y Langeard.

El modelo de Servucción de Eiglier y Langeard (1989) fue diseñado “con la finalidad de poseer un proceso planificado, controlado y cuantificado para la prestación de servicios. [...] Distinguen cuatro elementos básicos [...]: el cliente, el soporte físico, el personal de contacto y el servicio”. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.10)

Modelo norteamericano

Según Colmenares y Saavedra (2007) la escuela norteamericana, considera los siguientes modelos para la medición de la calidad del servicio:

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988, 1993 y 1994) quienes diseñaron “un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL (Service Quality) para su evaluación. [...] Este modelo propone que la calidad de servicio se puede estimar a partir de cinco dimensiones: elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía” cuya descripción se muestra en la tabla 1. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.12)

Tabla 1

Dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensiones	Descripción
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes

Fuente: Schiffman y Lazar (2001) citado por Colmenares y Saavedra (2007).

Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor (1992) se basa “en el desempeño, midiendo solamente las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio”. (Colmenares & Saavedra, 2007, p.14)

Modelo jerárquico multidimensional

El modelo jerárquico multidimensional planteado por Brady y Cronin (2001) y definido “por los consumidores que forman sus percepciones sobre la calidad del servicio en base a una evaluación del desempeño en múltiples niveles, y al final combinan esas evaluaciones para llegar a la percepción global de la calidad del servicio” (Colmenares & Saavedra, 2007, p.16).

1.2.5. Modelo SERVQUAL

Fueron Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes entre 1985, 1988, 1993 y 1994 desarrollaron un modelo conceptual basado en discrepancias, culminando con el diseño de un instrumento de medida denominado SERVQUAL como herramienta para la medición de la calidad del servicio, modelo que ha sufrido una serie de adaptaciones y mejoras para su aplicación en diversas disciplinas y organizaciones tanto privadas como públicas. (Flores, 2015)

La escala multidimensional SERVQUAL, fundamenta su estudio en la medición de las variables expectativas y percepciones de los clientes u usuarios, cuyas características se describen a continuación:

Expectativa

La expectativa se refiere a la valoración subjetiva que le otorga un cliente u usuario sobre cómo es que le gustaría recibir un servicio de una supuesta organización excelente. (Flores, 2015)

Percepción

La percepción se refiere a la valoración subjetiva que le otorga un cliente u usuario sobre un servicio brindado por una determinada organización. (Flores, 2015)

1.2.6. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry, creadores del modelo SERVQUAL, plantearon cinco dimensiones para cada una de las variables expectativa y percepción, las mismas que se describen a continuación:

Elementos tangibles

Elementos tangibles, son todo aquello que se puede ver, tocar o degustar (Flores, 2015). Además, es la “Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones” (Schiffman y Lazar, 2001, citado por Colmenares y Saavedra, 2007, p.14).

Confiabilidad

Confiabilidad, es la cualidad de ofrecer un servicio requerido con precisión y exactitud (Flores, 2015). También puede señalarse que es la “Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza” (Schiffman y Lazar, 2001, citado por Colmenares y Saavedra, 2007, p.14).

Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta, es la prontitud en brindar un servicio requerido (Flores, 2015). Otra definición señala que capacidad de respuesta es la “Buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito” (Schiffman y Lazar, 2001, citado por Colmenares y Saavedra, 2007, p.14).

Proyección de seguridad

Proyección de seguridad, es la capacidad de inspirar confianza y certeza sobre el manejo de conocimientos que permitan brindar un servicio seguro (Flores, 2015). Así mismo, es el “Conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza” (Schiffman y Lazar, 2001, citado por Colmenares y Saavedra, 2007, p.14).

Actitud empática

Actitud empática, es la identificación que muestra un servidor para brindar una atención personalizada a un usuario (Flores, 2015). Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. (Schiffman y Lazar, 2001, citado por Colmenares y Saavedra, 2007, p.14)

1.2.7. Medición de la calidad del servicio con SERVQUAL

La medición de la calidad del servicio, en base a la comparación de los resultados de expectativas y percepciones de los clientes, obtenidos mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL, a nivel general y por dimensiones, se calcula aplicado la siguiente fórmula elemental (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992, p.46):

$$C = P - E$$

Dónde:

C = Calidad de atención

P = Percepción del cliente

E = Expectativa del cliente

Además, Colmenares y Saavedra (2007) precisan que la diferencia entre percepciones y expectativas para cada pareja de calificaciones pueden producir una de las tres situaciones siguientes:

$P > E \rightarrow$ Significa alto nivel de calidad

$P = E \rightarrow$ Significa Modesto nivel de calidad

$P < E \rightarrow$ Significa Bajo nivel de calidad

1.3. Justificación

1.3.1. Teórica

Los resultados del estudio permitió incrementar el conocimiento sobre la medición de la calidad del servicio universitario público, según el enfoque del modelo multidimensional SERVQUAL.

1.3.2. Práctica

Autoridades de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, cuentan con información sobre los factores que inciden en la calidad del servicio universitario que ofrecen, por lo que podrán diseñar y ejecutar estrategias de mejora continua orientada a elevar el nivel de satisfacción de sus estudiantes.

1.3.3. Metodológica

El estudio empleo el modelo multidimensional SERVQUAL utilizado en la medición de la calidad del servicio, para lo cual cuenta con dos instrumentos para la medición de expectativas y percepciones del servicio, los cuales fueron adaptados para la medición de expectativas y percepciones del servicio universitario; dicho modelo plantea cinco dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, proyección de seguridad y actitud empática. Estos cuestionarios orientados a la actividad académica, servirán de orientación a evaluadores de la calidad del servicio universitario.

1.3.4. Epistemológica

El presente trabajo de investigación tiene justificación epistemológica, porque aborda por primera vez, el estudio de una problemática universitaria con un enfoque de valoración del servicio de atención muy de moda en los últimos años, más cuando el concepto de calidad del servicio juega un papel importantísimo en el desarrollo sostenido de toda organización moderna; así mismo, se estudia el uso de modelos estadísticos como la regresión logística multinomial, para medir el grado de asociación de las variables en estudio y con ello generar nuevas teorías y paradigmas en la evaluación de la calidad del servicio universitario.

1.3.5. Social

Los resultados de la investigación beneficiarán al estamento estudiantil de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, en la medida que sus autoridades logren implementar programas de mejora, priorizando los factores que requieran mayor atención.

1.4. Problema

1.4.1. Realidad problemática

Según la ley universitaria N° 30220, publicada el 9 de julio del 2014, la universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multifuncional. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados. El inciso primero del artículo 100, señala que son derechos de los estudiantes recibir una formación académica de calidad que les otorgue conocimientos generales para el desempeño profesional y herramientas de investigación. (Congreso de la República, 2014)

La Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA), creada por Ley N° 27348 del 26 de setiembre del 2000, es una institución educativa superior, dedicada a la formación académica profesional, la investigación científica y la difusión del saber; tiene autonomía académica, económica y administrativa dentro de los alcances de la ley universitaria y la constitución. En la sede de la ciudad de Abancay, capital del departamento de Apurímac, actualmente cuenta con cuatro facultades: Administración de Empresas, Ingeniería, Educación, y Medicina Veterinaria y Zootecnia; y ocho carreras profesionales: Administración de empresas, Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería de Minas, Ingeniería Informática y Sistemas, Ingeniería Civil, Medicina Veterinaria y Zootecnia, Educación Inicial Intercultural Bilingüe, y Gobernabilidad y Ciencias Políticas. (Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, 2015, p.16)

No obstante, en la universidad pública peruana y en particular en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac “UNAMBA” se evidencia un gran descontento estudiantil, que muchas veces se manifiesta a través de

reclamos estudiantiles, marchas, paros y en ocasiones con medidas radicales como tomas de local, como la ocurrida en la UNAMBA, que desde la publicación de la nueva ley universitaria, suscitaron dos tomas de local lideradas por estudiantes.

Dicho descontento estaría relacionado con la gran insatisfacción de los servicios universitarios, lo cual constituye una debilidad para que políticos de grupos extremistas y/o docentes con ansias de poder los capten con fines contrarios a los interés universitarios,

Actualmente, la calidad del servicio constituye una constante preocupación de diversas empresas líderes que buscan la satisfacción de sus clientes o usuarios para garantizar su desarrollo organizacional y ello no debe ser ajeno a la universidad pública, toda vez que los estudiantes son los principales demandantes y la razón de ser de toda institución educativa.

En este contexto, es evidente que la problemática planteada no se abordó en su verdadera dimensión por cuanto no se conocen estudios que evalúen la calidad del servicio universitario público, cuyo conocimiento permitiría diseñar estrategias de mejora continua para lograr la satisfacción del estamento estudiantil.

1.4.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión elementos tangibles, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016?

Problema específico 2

¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión confiabilidad, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016?

Problema específico 3

¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión capacidad de respuesta, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016?

Problema específico 4

¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión proyección de seguridad, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016?

Problema específico 5

¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión actitud empática, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

1.5.2. Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente elementos tangibles, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis específico 2

Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente confiabilidad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis específico 3

Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente capacidad de respuesta, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis específico 4

Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente proyección de seguridad, se encuentran asociados al nivel de calidad

del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis específico 5

Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente actitud empática, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016.

1.6.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión elementos tangibles, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 1016.

Objetivo específico 2

Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión confiabilidad, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 1016.

Objetivo específico 3

Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión capacidad de respuesta, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 1016.

Objetivo específico 4

Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión proyección de seguridad, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 1016.

Objetivo específico 5

Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión actitud empática, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 1016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Las variables en estudio son: Expectativa del servicio universitario, percepción del servicio universitario y calidad del servicio universitario.

Definición conceptual

Expectativa

La definición conceptual sobre la primera variable estudiada, señala que:

Las expectativas del cliente definen lo que espera que sea el servicio que entrega la organización. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, comunicación de boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio. (Castillo, 2005, p.1)

Percepción

La segunda variable en estudio, es definida de la siguiente manera: “La percepción del cliente o usuario se refiere a como éste estima que la organización está cumpliendo con la entrega del servicio, de acuerdo a como él valora lo que recibe”. (Castillo, 2005, p.1)

Calidad del servicio universitario

La medición de la calidad del servicio, se realizó en base a la comparación de los resultados de expectativas y percepciones de los clientes, obtenidos mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992, p.46).

Definición operacional

Expectativa

La expectativa se mide empleando el modelo SERVQUAL que utiliza un instrumento de 22 preguntas. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992)

Dimensión 1

Elementos tangibles

Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docente y técnico) y administrativo en una universidad excelente.

- La apariencia de los talleres y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de una universidad excelente son modernas y están equipados de acuerdo a su especialidad.
- Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar de una universidad excelente, cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos.
- La presentación del personal académico y administrativo de una universidad excelente es buena.
- Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de una universidad excelente, son visualmente atractivos.

Confiabilidad

Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza en una universidad excelente.

- Cuando una universidad excelente promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple.
- Cuando un estudiante tiene un problema, una universidad excelente muestra sincero interés por resolverlo.

- Una universidad excelente desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez.
- Una universidad excelente proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo.
- Una universidad excelente mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.)

Capacidad de respuesta

Buena disposición para brindar a los estudiantes de una universidad excelente, un servicio de calidad.

- El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de una universidad excelente, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud.
- Los docentes tutores de una universidad excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.
- El personal de biblioteca de una universidad excelente nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante.
- Los docentes de una universidad excelente siempre deben tener disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes.

Proyección de seguridad

Conocimiento y habilidad para la enseñanza de los docentes de una universidad excelente, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.

- El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de una universidad excelente, inspiran confianza.
- Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en una universidad excelente, el estudiante debe sentirse seguro.

- El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la Escuela Académico profesional de una universidad excelente, trata a los estudiantes siempre con cortesía.
- Los docentes de una universidad excelente cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes.

Actitud empática

Cuidado y atención individualizada que una universidad excelente proporciona a sus estudiantes.

- La Dirección de la Escuela Académico Profesional de una universidad excelente, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada.
- Una universidad excelente ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes.
- Una universidad excelente cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada.
- Una universidad excelente se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes.
- El personal académico y administrativo de una universidad excelente entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.

Percepción

La percepción se mide utilizando el modelo SERVQUAL que emplea un instrumento de 22 preguntas. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992)

Dimensión 1

Elementos tangibles

Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docente y técnico) y administrativo de la UNAMBA.

- La apariencia de los talleres y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la UNAMBA son moderna y están equipados de acuerdo a su especialidad
- Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar de la UNAMBA cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos.
- La presentación del personal académico y administrativo de la UNAMBA es buena.
- Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de la UNAMBA, son visualmente atractivos.

Confiabilidad

Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza, en la UNAMBA.

- Cuando la UNAMBA promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple.
- Cuando un estudiante tiene un problema, la UNAMBA muestra sincero interés por resolverlo.
- La UNAMBA desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez.
- La UNAMBA proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo.
- La UNAMBA mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.).

Capacidad de respuesta

Buena disposición para brindar a los estudiantes de la UNAMBA., un servicio de calidad.

- El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de la UNAMBA, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud.

- Los docentes tutores de la UNAMBA siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes.
- El personal de biblioteca de la UNAMBA nunca están demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante.
- Los docentes de la UNAMBA siempre deben tener disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes.

Proyección de seguridad

Conocimiento y habilidad para la enseñanza de los docentes de la UNAMBA., así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.

- El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de la UNAMBA, inspiran confianza.
- Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en la UNAMBA, el estudiante debe sentirse seguro.
- El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la Escuela Académico profesional de la UNAMBA, trata a los estudiantes siempre con cortesía.
- Los docentes de la UNAMBA cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes.

Actitud empática

Cuidado y atención individualizada que la UNAMBA proporciona a sus estudiantes.

- La UNAMBA ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes.
- La UNAMBA cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada.
- La UNAMBA se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes.
- El personal académico y administrativo de la UNAMBA entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.

Calidad del servicio universitario

A nivel general y por dimensiones, la calidad del servicio universitario se calculó aplicando la siguiente fórmula elemental: $C=P-E$, donde, C=Calidad de atención, P=Percepción del cliente y E=Expectativa del cliente (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1992, p.46). Además, Colmenares y Saavedra (2007) precisan que la diferencia entre percepciones y expectativas para cada pareja de calificaciones pueden producir una de las tres situaciones siguientes: $P>E$ Significa alto nivel de calidad, $P=E$ Significa Modesto nivel de calidad, y $P<E$ Significa Bajo nivel de calidad.

2.2. Operacionalización de variables

Variable expectativa

La variable expectativa presenta 5 dimensiones, conforme se aprecia en la tabla 2.

Variable percepción

La variable percepción presenta 5 dimensiones. Ver tabla 3.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 1: Expectativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles	Rangos
Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docente y técnico) y administrativo en una universidad excelente.	1 - 5			
	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza en una universidad excelente.	6 - 8	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2	Bajo	[22-51[
Capacidad de respuesta	Buena disposición para brindar a los estudiantes de una universidad excelente, un servicio de calidad.	9 – 13	Indiferente: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5	Medio Alto	[51-61[[61-110]
Proyección de seguridad	Conocimiento y habilidad para la enseñanza de los docentes de una universidad excelente, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	14 – 17			
Actitud empática	Cuidado y atención individualizada que una	18 – 22			

universidad excelente
proporciona a sus
estudiantes.

Tabla 3

Operacionalización de la variable 2: Percepción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles	Rangos
Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docente y técnico) y administrativo de la UNAMBA.	1 - 5			
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza, en la UNAMBA.	6 - 8	Totalmente en desacuerdo: 1		
Capacidad de respuesta	Buena disposición para brindar a los estudiantes de la UNAMBA., un servicio de calidad.	9 – 13	En desacuerdo: 2 Indiferente: 3 De acuerdo: 4	Bajo Medio Alto	[22-42[[42-62[[62-81]
Proyección de seguridad	Conocimiento y habilidad para la enseñanza de los docentes de la UNAMBA., así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	14 – 17	Totalmente de acuerdo: 5		
Actitud empática	Cuidado y atención individualizada que la UNAMBA proporciona a	18 - 22			

sus estudiantes.

Variable Respuesta 1: Calidad del servicio universitario

La operacionalización de la variable respuesta se aprecia en la tabla 4.

Tabla 4

Operacionalización de la variable respuesta: Calidad del servicio

Valoración	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles	Rangos
Expectativa superada	Cálculo de la brecha absoluta (Diferencia entre percepciones y expectativas)	Valores positivos	1, 2, 3 y 4	Alto	[1 - 4]
Expectativa satisfecha	Cálculo de la brecha absoluta (Diferencia entre percepciones y expectativas)	Valor cero	0	Modesto	[0]
Expectativa insatisfecha	Cálculo de la brecha absoluta (Diferencia entre percepciones y expectativas)	Valores negativos	-4, -3, -2 y -1	Bajo	[-4, -1]

2.3. Metodología

El estudio se enmarca en la metodología de investigación científica, porque emplea el método científico, que utiliza procedimientos, técnicas e instrumentos que permiten resolver el problema de investigación y probar la hipótesis científica. (Carrasco, 2009, p.269)

En ese sentido, la investigación fue básica, porque según refiere Carrasco (2009):

[...], no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye [sig] las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (p.43)

Complementariamente, la investigación obedece al método hipotético-deductivo, porque:

Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos. (Bernal, 2010, p.60)

2.4. Tipo de estudio

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, porque “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.4)

2.5. Diseño

El diseño de la investigación es del tipo no experimental, porque las variables independientes no fueron manipuladas y se estudiaron los hechos de la realidad después de su ocurrencia. (Carrasco, 2009, p.71)

Así mismo, como diseño no experimental, el estudio se ajusta al diseño transversal, porque se utiliza para realizar investigaciones de hechos de la realidad, en un momento dado del tiempo. (Carrasco, 2009, p.72)

Los diseños transversales, pueden ser descriptivos y explicativos causal, entre otros, y el presente estudio es descriptivo y causal a la vez; es descriptivo por que se emplean para analizar y conocer las características y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo; y, es causal, porque es propio para determinar y conocer las causas, factores o variables que generan situaciones problemáticas dentro de un determinado contexto social, es

decir explican los hechos y fenómenos en cuanto a sus causas y consecuencias.
(Carrasco, 2009, p.72)

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2009, pp. 236-237). Según información proporcionada por el Ing. Marco Aguilar, funcionario de la Dirección de Servicios Académicos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, la población en estudio asciende a 2473 estudiantes matriculados en el semestre académico 2016-I y que corresponden a las 8 carreras profesionales de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, que operan en la ciudad de Abancay.

2.6.2. Muestra

La muestra “Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (Carrasco, 2009, p.237). Así mismo, dicho autor, señala que para determinar el tamaño de la muestra se tiene dos procedimientos, mediante la tabla error y mediante la fórmula estadística (p.244). En ese sentido, la muestra se determinó, aplicando la fórmula estadística propuesta por (Arkin & Colton, 1995), cuya representación matemática se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

n = Muestra

N = Población = 2473 estudiantes

p = Probabilidad de éxito = 50% (0.5)

q = Probabilidad de fracaso = 50% (0.5)

Z = Nivel de confianza = 95% (1.96)

E = Margen de error = 5% (0.05)

Reemplazando valores en la ecuación anterior, se obtiene:

$n = 332$ estudiantes. En consecuencia, se tomó una muestra de 332 estudiantes.

2.6.3. Muestreo

Por las características del estudio, el muestro fue no probabilístico. Al respecto, Carrasco (2009) señala que “En [...] [el caso para las muestras no probabilísticas] la selección de la muestra depende directamente de la voluntad y criterio arbitrario del investigador, así como de su experiencia [...]”. En ese sentido, se muestreo distribuyéndose en forma proporcional entre los estudiantes de todas las carreras profesionales que operan en las sedes de la provincia de Abancay, correspondiendo a la carrera de Administración de Empresas, 64 estudiantes; a Ingeniería de Minas, 56 estudiantes; a Ingeniería Informática y Sistemas, 44 estudiantes; a Ingeniería Agroindustrial, 39 estudiantes; a Educación Inicial Intercultural Bilingüe, 38 estudiantes; a medicina Veterinaria y Zootecnia, 35 estudiantes; a Gobernabilidad y Ciencias Políticas, 34 estudiantes; y a Ingeniería Civil, 22 estudiantes; según se aprecia en la tabla 4.

Tabla 5

Resultados del muestreo de estudiantes por escuela

N°	Escuelas profesionales	N° Población	Porcentaje (%)	N° Muestra
1	Administración de Empresas	478	19.3	64
2	Ingeniería Agroindustria	292	11.8	39
3	Ingeniería de Minas	419	16.9	56
4	Ingeniería Informática y Sistemas	324	13.1	44
5	Ingeniería Civil	163	6.6	22
6	Medicina Veterinaria y Zootecnia	261	10.6	35
7	Educación Inicial Inter Cultural Bilingüe	282	11.4	38
8	Gobernabilidad y Ciencias Políticas	254	10.3	34
TOTAL		2473	100.0	332

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**2.7.1. Técnica**

Se utilizó la técnica de la encuesta, conforme propone (Carrasco, 2009, p.314) quien define a la encuesta, como una técnica de investigación social aplicada a la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas dirigidas a las personas que componen la unidad de análisis de la investigación.

2.7.2. Instrumento

Como instrumento se aplicó el cuestionario, muy utilizando en investigaciones sociales porque permiten obtener una respuesta directa, mediante una hoja de preguntas que se entrega a las personas participantes (unidades de análisis). (Carrasco, 2009, p.318)

En este contexto, se utilizó un cuestionario anónimo basado en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993), adaptado para obtener información subjetiva sobre expectativas y percepciones de la calidad del servicio universitario ofrecido por la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. A continuación se describen las características de la ficha técnica de los cuestionarios sobre expectativas y percepciones de usuarios del servicio de atención:

Instrumento de medición de expectativas del servicio universitario

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario para medición de las expectativas del servicio universitario

Objetivo: Medir la expectativa de usuarios del servicio de atención esperado de una organización excelente.

Autor/es: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)

Adaptación: Flores (2016)

Administración: Aplicación individual.

Duración: 25 minutos aproximadamente.

Sujetos de aplicación: Estudiantes del III al X ciclo de estudios universitarios.

Técnica: Encuesta

Puntuación y escala de calificación: Según la escala de Likert (mínimo = 1 y máximo = 5).

Totalmente en desacuerdo: 1

En desacuerdo: 2

Indiferente: 3

De acuerdo: 4

Totalmente de acuerdo: 5

Dimensiones e ítems: Presenta 5 dimensiones y 22 ítems, conformado de la siguiente manera: dimensión elementos tangibles, 4 ítems; confiabilidad, 5 ítems; capacidad de respuesta, 4 ítems; proyección de seguridad, 4 ítems; y, actitud empática, 5 ítems.

Población objetivo: Estudiantes universitarios de una universidad pública.

Niveles y rangos:

Bajo

Medio

Alto

Instrumento de medición de percepción del servicio universitario

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario para medición de las percepciones del servicio universitario

Objetivo: Medir la percepción de usuarios del servicio de atención esperado de una organización.

Autor/es: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993)

Adaptación: Flores (2016)

Administración: Aplicación individual.

Duración: 25 minutos aproximadamente.

Sujetos de aplicación: Estudiantes del III al X ciclo de estudios universitarios.

Técnica: Encuesta

Puntuación y escala de calificación: Según la escala de Likert (mínimo = 1 y máximo = 5).

Totalmente en desacuerdo: 1

En desacuerdo: 2

Indiferente: 3

De acuerdo: 4

Totalmente de acuerdo: 5

Dimensiones e ítems: Presenta 5 dimensiones y 22 ítems, conformado de la siguiente manera: dimensión elementos tangibles, 4 ítems; confiabilidad, 5 ítems; capacidad de respuesta, 4 ítems; proyección de seguridad, 4 ítems; y, actitud empática, 5 ítems.

Población objetivo: Estudiantes universitarios de una universidad pública.

Niveles y rangos:

Bajo

Medio

Alto

2.7.3. Validez

La validez del instrumento, emitido por juicio de expertos, se muestra en la tabla 6, donde se observa que el instrumento en estudio recibió un calificativo de aplicable para ambas variables: expectativa y percepción. En consecuencia, dichos instrumentos miden lo que se pretende medir.

Tabla 6

Resultados del juicio de expertos

N°	Validadores	Expectativa	Percepción
1	Dr. Manuel Israel Hernández García	Aplicable	Aplicable
2	Dr. Germán Hernán Rivera Olivera	Aplicable	Aplicable

2.7.3. Fiabilidad

La fiabilidad del instrumento se determinó aplicando la fórmula propuesta por Cronbach (1951), que consiste en medir la consistencia interna de los instrumentos o denominado también grado de interrelación y de equivalencia de sus ítems. En ese sentido, se aplicó una prueba piloto a 25 estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, con características similares a la población muestra, obteniéndose coeficientes de Alfa de Cronbach de 0.922 para el instrumento sobre expectativa y 0.919 para el instrumento sobre percepción, conforme se aprecia en la tabla 7.

Tabla 7

Resultados de fiabilidad - Coeficiente de Alfa de Cronbach

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° Ítems
Expectativa del servicio de atención	0.922	25
Percepción del servicio de atención	0.919	25

Obsérvese, que ambos valores se encuentran comprendidos en el rango de 0.9 a 1, lo que significa que los instrumentos evaluados presentan alta fiabilidad, grado de consistencia y precisión; es decir, los instrumentos medidos, de replicarse las pruebas, arrojarán los mismos resultados. (Cronbach, 1951)

2.8. Métodos de análisis de datos

Organización de la información

Una vez aplicado los instrumentos de medida, se generó una base de datos utilizando la hoja de cálculo informático Microsoft Office Excel 2010, organizando tablas de frecuencia, gráficos estadísticos y cálculos matemáticos planteados en el estudio. Además, se adoptó las recomendaciones de Moreno, quien indica lo siguiente:

Las variables ordinales son variables categóricas en las que las categorías de respuestas están ordenadas, debiéndose tener en cuenta este orden. Para este tipo de variables, los modelos considerados suelen basarse en la distribución multinomial. (Moreno, 2001, p.5)

En ese sentido, se aplicó una regresión logística multinomial, como estadístico de prueba, utilizándose el Real Statistics del Excel.

Obtención del Índice de Calidad en el Servicio (ICS)

Se generó tablas y gráficos de medias determinándose las brechas existentes entre expectativas y percepciones del servicio universitario, para cada uno de los ítems de las cinco dimensiones. Luego se procedió a calcular el Índice de Calidad en el Servicio (ICS) para cada dimensión y en forma global, a partir de los ítems que lo integran, para efectos de comparación, utilizándose la siguiente formula:

$$ICS = \text{Ponderación} * (\text{Percepción} - \text{Expectativa})$$

Por último, se calculó el Índice Global de la Calidad en el Servicio, con la misma fórmula o la sumatoria de los resultados de los ICS de cada dimensión.

$$ICS_{\text{global}} = \sum ICS_i$$

Si el resultado del ICS_{global} resulta un número negativo, indica que las expectativas fueron mayores que las percepciones, si el número resulta positivo indica que las percepciones de los clientes se encuentran por arriba de las expectativas, lo que significa que el programa si cumple con las expectativas con el porcentaje obtenido.

2.9. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación no vulnera los principios éticos que rigen el desarrollo de investigaciones científicas, toda vez que se contó con la aprobación de las autoridades universitarias y con el consentimiento informado de los estudiantes participantes, cuya evidencia documentada se muestra en el anexo 2. En ese mismo sentido, la información levantada se procesó en forma confidencial y estrictamente para el cumplimiento de los fines y objetivos del estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Niveles de expectativas y percepciones del servicio universitario

Los resultados de los niveles de expectativas y percepciones, se muestran en la Tabla 10 y figura 1. En general, en los niveles bajo y medio, la expectativa es inferior a la percepción; en cambio en el nivel alto, la expectativa es mayor a la percepción, lo que quiere decir que en todos los casos existen una brecha entre expectativas y percepciones de los estudiantes.

Tabla 8

Resultados de los niveles de expectativas y percepciones

Nivel	Baremo		Porcentaje (%)			
			Expectativa		Percepción	
	Expectativa	Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	[22-51[[22-42[99	29.8	132	39.8
Medio	[51-61[[42-62[125	37.7	155	46.7
Alto	[61-110]	[62-81]	108	32.5	45	13.6

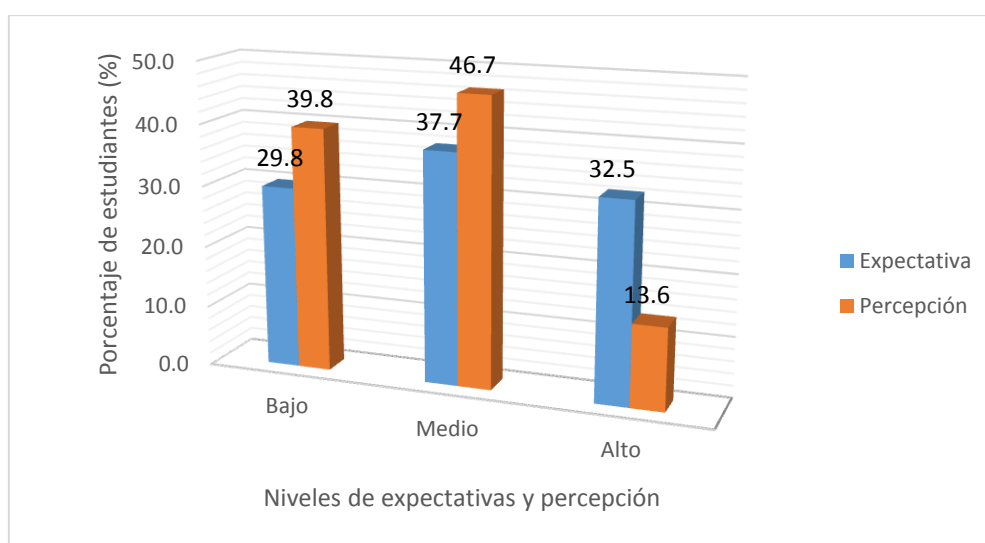


Figura 1. Resultados de los niveles de expectativas y percepciones

3.1.2. Niveles de calidad del servicio universitario

Nivel de calidad de elementos tangibles

En la tabla 11 y figura 2, se evidencia que el 51.05% de los estudiantes consideran que el servicio universitario ofrecido por la UNAMBA es de bajo nivel, lo que representa a una expectativa insatisfecha; el 35.32% considera que el servicio fue modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 23.63% piensa que el servicio fue de alto nivel, lo que corresponde a una expectativa superada.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Elementos tangibles

Valoración	Nivel	Baremo	Total	
			f	%
Expectativa insatisfecha	Bajo	Valores negativos	678	51.05
Expectativa satisfecha	Modesto	Valor cero	469	35.32
Expectativa superada	Alto	Valores positivos	181	13.63
Total			1328	100.00

Dónde: f=frecuencia

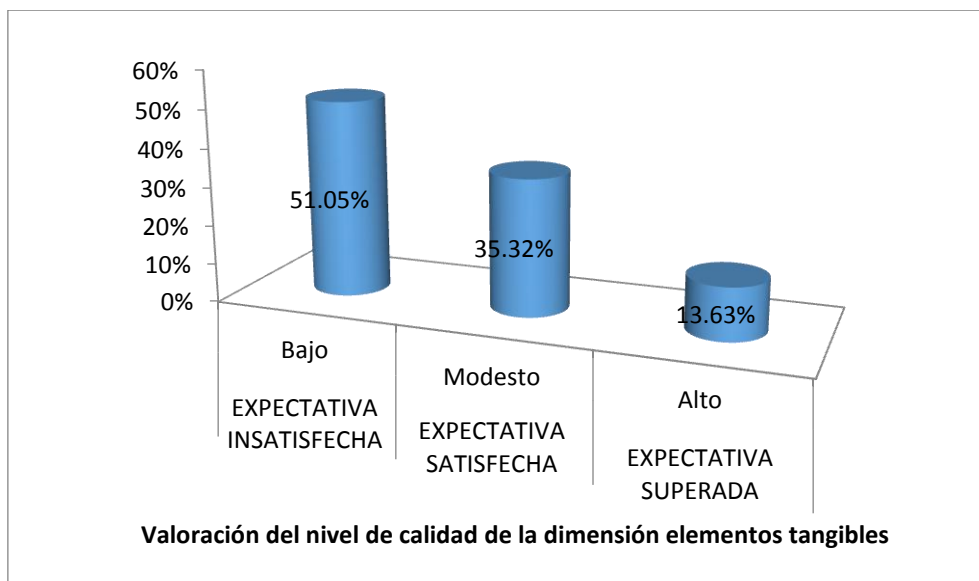


Figura 2. Distribución de frecuencias de niveles de calidad: elementos tangibles

Nivel de calidad de confiabilidad

En la tabla 12 y figura 3, se demuestra que el 41.93% de los estudiantes consideran que el servicio universitario ofrecido por la UNAMBA es de bajo nivel, lo que representa a una expectativa insatisfecha; el 31.69% considera que el servicio fue modesto, lo que representa a una expectativa satisfecha; y, el 26.39% piensa que el servicio fue de alto nivel, lo que recae a una expectativa superada.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Confiabilidad

Valoración	Nivel	Baremos	Total	
			Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Expectativa insatisfecha	Bajo	Valores negativos	696	41.93
Expectativa satisfecha	Modesto	Valor cero	526	31.69
Expectativa superada	Alto	Valores positivos	438	26.39
Total			1660	100.00

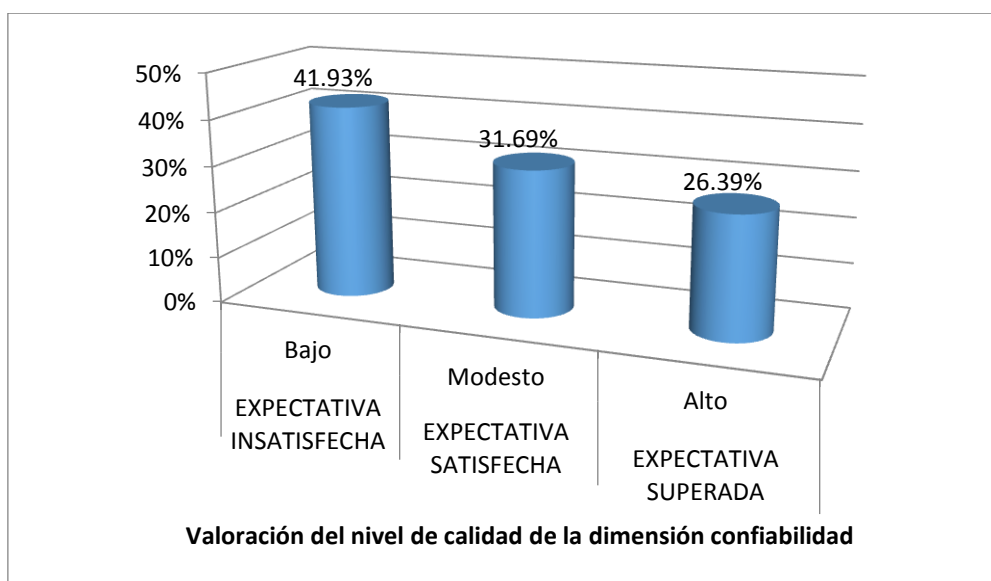


Figura 3. Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Confiabilidad

Nivel de calidad de capacidad de respuesta

En la tabla 13 y figura 4, se percibe que el 41.94% de los estudiantes consideran que el servicio universitario brindado por la UNAMBA es de bajo nivel, lo que equivale a una expectativa insatisfecha; el 28.46% considera que el servicio fue modesto, lo que corresponde a una expectativa satisfecha; y, el 29.59% califica que el servicio fue de alto nivel, lo que concierne a una expectativa superada.

Tabla 11

Distribución de frecuencias de los niveles de calidad: Capacidad de respuesta

Valoración	Nivel	Baremos	Total	
			Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Expectativa insatisfecha	Bajo	Valores negativos	557	41.94
Expectativa satisfecha	Modesto	Valor cero	378	28.46
Expectativa superada	Alto	Valores positivos	393	29.59
Total			1328	100.00

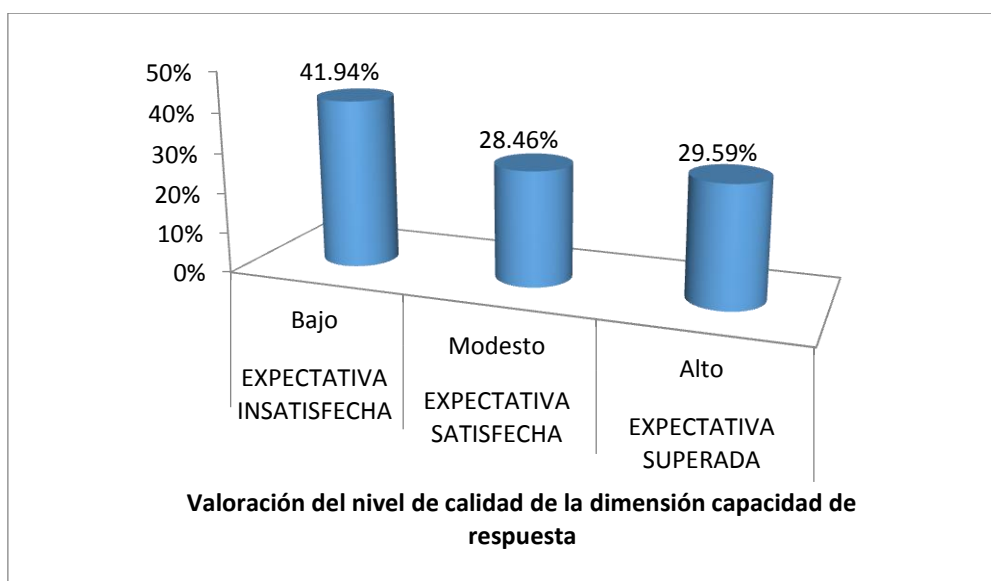


Figura 4. Distribución de frecuencia de los niveles de calidad: Capacidad de respuesta

Nivel de calidad de proyección de seguridad

En la tabla 14 y figura 5, se demuestra que el 41.27 % de los estudiantes consideran que el servicio universitario ofrecido por la UNAMBA es de bajo nivel, lo que corresponde a una expectativa insatisfecha; el 29.82% considera que el servicio fue modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 28.92% estima que el servicio fue de alto nivel, lo que representa a una expectativa superada.

Tabla 12

Distribución de frecuencias de niveles de calidad: Proyección de seguridad

Valoración	Nivel	Baremo	Total	
			Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Expectativa insatisfecha	Bajo	Valores negativos	548	41.27
Expectativa satisfecha	Modesto	Valor cero	396	29.82
Expectativa superada	Alto	Valores positivos	384	28.92
Total			1328	100.00

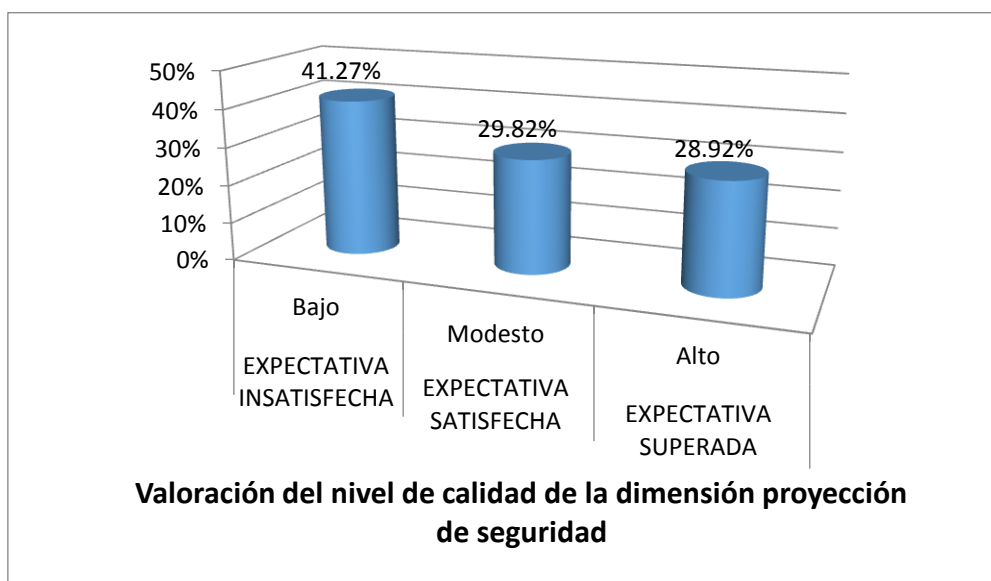


Figura 5. Distribución de frecuencia de los niveles de calidad: Proyección de seguridad

Nivel de calidad de actitud empática

En la tabla 15 y figura 6, se registra que el 42.89% de los estudiantes opinan que el servicio universitario ofrecido por la UNAMBA es de bajo nivel, lo que representa a una expectativa insatisfecha; el 30.78% considera que el servicio fue modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 26.33% piensa que el servicio fue de alto nivel, lo que corresponde a una expectativa superada.

Tabla 13

Distribución frecuencias de los niveles de calidad: Actitud empática

Valoración	Nivel	Baremos	Media	
			Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Expectativa insatisfecha	Bajo	Valores negativos	712	42.89
Expectativa satisfecha	Modesto	Valor cero	511	30.78
Expectativa superada	Alto	Valores positivos	437	26.33
Total			1660	100.00

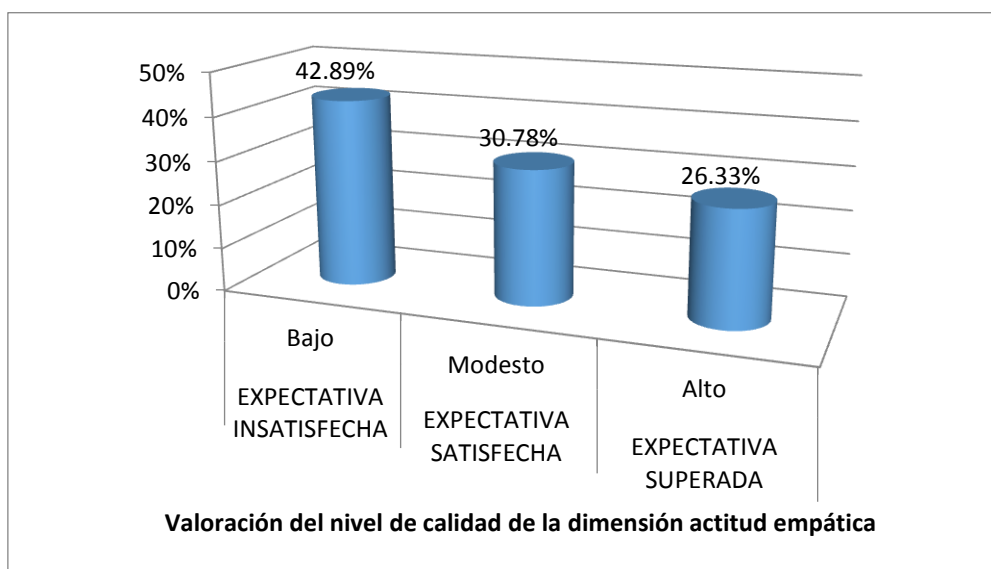


Figura 6. Distribución de frecuencias de los niveles de calidad: Actitud empática

Consolidado del nivel de calidad del servicio universitario por dimensiones

En la tabla 16 y figura 7, se visualiza que un gran porcentaje de estudiantes califican el servicio universitario en el nivel bajo, para todas las dimensiones, variando desde 41.27% a 42.92%, siendo las dimensiones actitud empática y elementos tangibles las que presentaron las mayores insatisfacciones; seguidamente se aprecia el nivel modesto, variando desde el 28.46% al 33.06% para las dimensiones capacidad de respuesta y elementos tangibles respectivamente, los que consideran que sus expectativas fueron satisfechas; por último, solo evalúan en el nivel alto entre el 24.02% y 29.59% de estudiantes, quienes piensan que sus expectativas fueron superadas, toda vez que sus expectativas fueron superadas por su percepciones acerca del servicio universitario brindado por la UNAMBA.

Tabla 14

Distribución de frecuencias de los niveles de calidad por dimensiones

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Elementos tangibles	Bajo	Valores negativos	570	42.92%
	Modesto	Valor cero	439	33.06%

Confiabilidad	Alto	Valores positivos	319	24.02%
	Bajo	Valores negativos	696	41.93%
	Modesto	Valor cero	526	31.69%
	Alto	Valores positivos	438	26.39%
Capacidad de respuesta	Bajo	Valores negativos	557	41.94%
	Modesto	Valor cero	378	28.46%
	Alto	Valores positivos	393	29.59%
Proyección de seguridad	Bajo	Valores negativos	548	41.27%
	Modesto	Valor cero	396	29.82%
	Alto	Valores positivos	384	28.92%
Actitud empática	Bajo	Valores negativos	712	42.89%
	Modesto	Valor cero	511	30.78%
	Alto	Valores positivos	437	26.33%

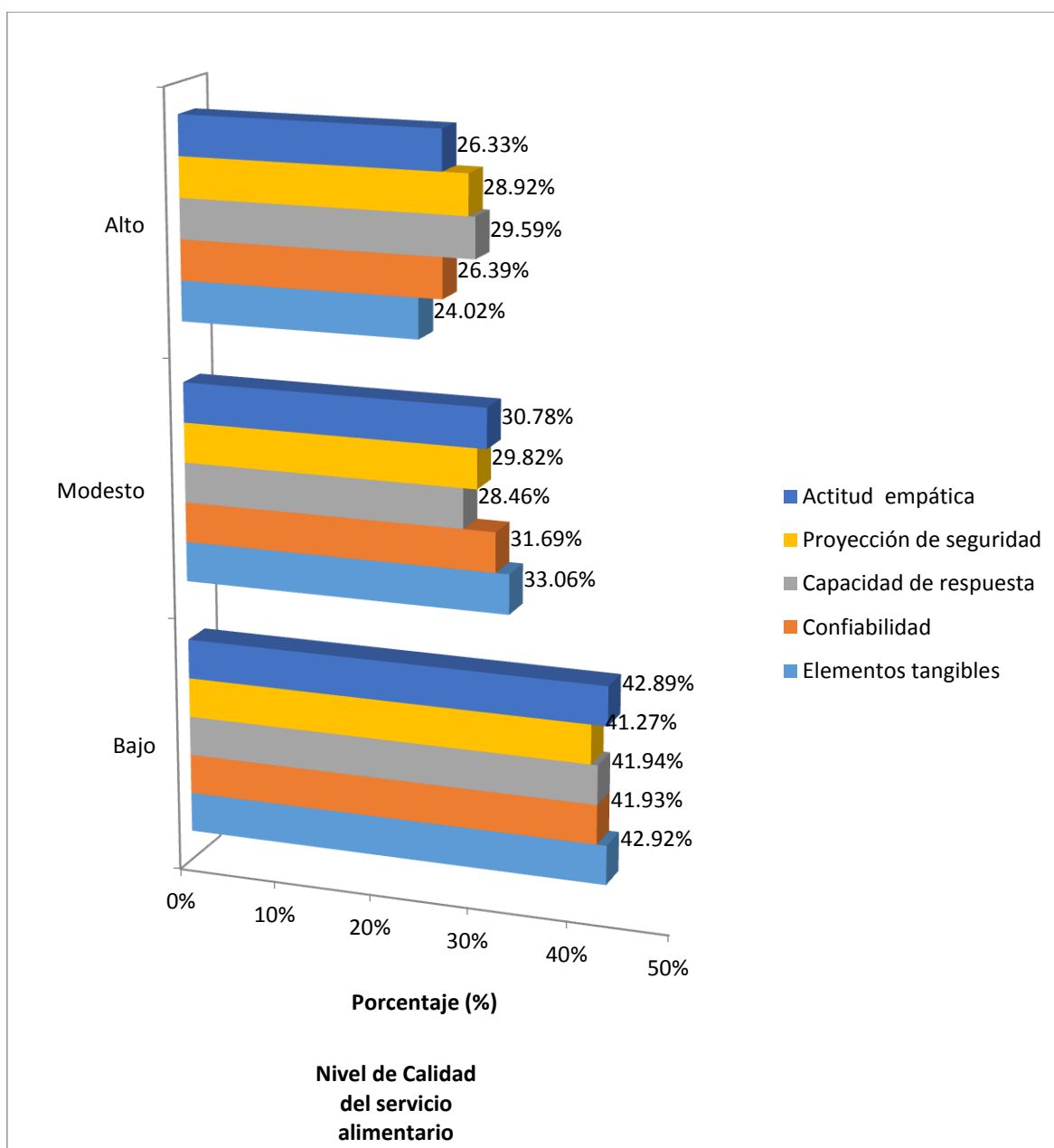


Figura 7. Distribución de frecuencias de los niveles de calidad por dimensiones

Nivel de calidad global

En la tabla 17 y figura 8 se observa que en general, para todas las dimensiones, el 42.21% de estudiantes encuestados califican de bajo nivel el servicio universitario brindado por la UNAMBA, lo que implica que sus expectativas no fueron satisfechas; el 30.81% consideran que el servicio fue de nivel modesto, vale decir que sus expectativas fueron satisfechas; y, el 26.99% estima que el

servicio universitario fue de nivel alto, por consiguiente percibieron que sus expectativas fueron superadas.

Tabla 15

Nivel de calidad global a partir de expectativas y percepciones

Valoración	Nivel	Porcentaje (%)
Expectativa insatisfecha	Bajo	42.21%
Expectativa satisfecha	Modesto	30.81%
Expectativa superada	Alto	26.99%
Total		100.00%

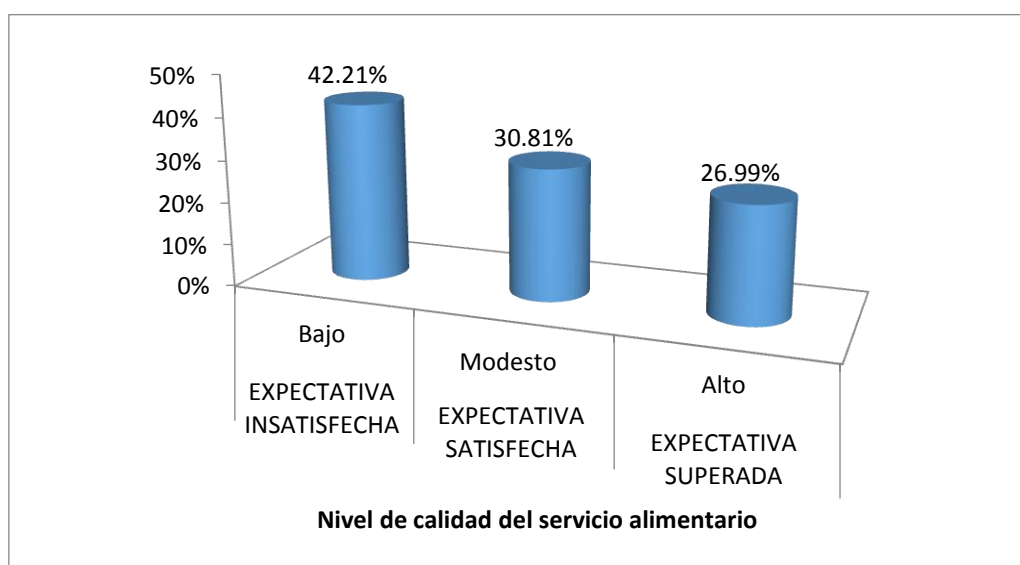


Figura 8. Nivel de calidad global a partir de expectativas y percepciones

Índice de Calidad en el Servicio (ICS)

En la tabla 18 y figura 9, se muestran las medias de expectativas y percepciones para los 22 ítems distribuidos en las cinco dimensiones, observándose una brecha negativa en todas las preguntas; es decir, los estudiantes estiman que la atención ha sido de bajo nivel de calidad, evidenciándose la existencia de una insatisfacción por el servicio recibido. En la dimensión actitud empática, se tiene las mayores brechas, siendo el ítem 22 el más crítico “El personal académico y

administrativo de la UNAMBA entiende las necesidades específicas de sus estudiantes” (-1.15) y la dimensión menos crítica fue capacidad de respuesta, con el ítem 13 “Los docentes de la UNAMBA siempre deben tener disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes” (-0.86).

Tabla 16

Brechas de las medias de expectativas y percepciones

Dimensiones	N° de pregunta	Media de expectativa (E)	Media de percepción (P)	Brecha (P-E)	Nivel de calidad percibida
Elementos tangibles	1	2.73	1.83	-0.91	Existe insatisfacción
	2	2.82	1.92	-0.90	Existe insatisfacción
	3	2.85	1.98	-0.87	Existe insatisfacción
	4	3.06	2.08	-0.97	Existe insatisfacción
Confiabilidad	5	2.95	1.99	-0.96	Existe insatisfacción
	6	2.75	1.68	-1.07	Existe insatisfacción
	7	3.07	2.08	-0.99	Existe insatisfacción
	8	3.19	1.98	-1.21	Existe insatisfacción
	9	3.26	2.33	-0.92	Existe insatisfacción
Capacidad de respuesta	10	2.75	1.84	-0.91	Existe insatisfacción
	11	2.93	1.96	-0.97	Existe insatisfacción
	12	3.26	2.34	-0.92	Existe insatisfacción
	13	3.34	2.48	-0.86	Existe insatisfacción
Proyección de seguridad	14	2.98	1.96	-1.02	Existe insatisfacción
	15	3.23	2.25	-0.98	Existe insatisfacción
	16	3.12	2.08	-1.05	Existe insatisfacción
	17	3.39	2.48	-0.91	Existe insatisfacción
Actitud empática	18	2.84	1.84	-1.00	Existe insatisfacción
	19	3.18	2.15	-1.03	Existe insatisfacción
	20	2.97	1.99	-0.98	Existe insatisfacción
	21	3.30	2.20	-1.10	Existe insatisfacción
	22	3.09	1.94	-1.15	Existe insatisfacción

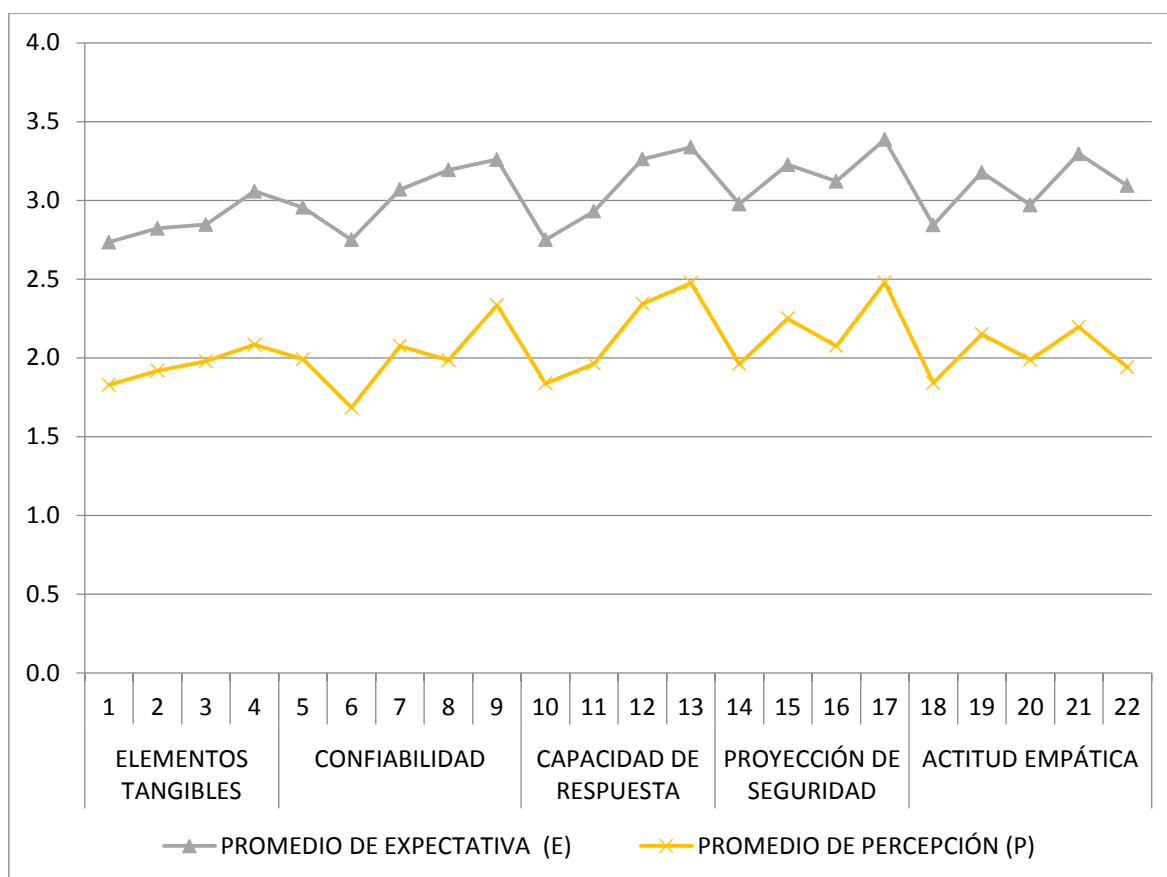


Figura 9. Brechas de las medias de expectativas y percepciones

En la tabla 19 y figura 10, se observan las medias de expectativas y percepciones para todas las dimensiones, evidenciándose una brecha negativa en todos los factores de calidad, lo que significa que los estudiantes estiman que la atención ha sido de bajo nivel de calidad, es decir que existe insatisfacción. La dimensión que muestra la mayor brecha es actitud empática (-1.05), seguido por la dimensión confiabilidad (-1.03) y la dimensión proyección de seguridad (-0.99). Las dimensiones menos críticas fueron elementos tangible (-0.91) y capacidad de respuesta (-0.91). Como resultado general, la brecha también es negativa, lo que implica que todo el servicio global es de bajo nivel de calidad. Además, obsérvese en la el factor que más influyó en el bajo nivel de calidad en el servicio universitario fue actitud empática, referida al cuidado y atención individualizada que la UNAMBA proporciona a sus estudiantes.

Tabla 17

Nivel de calidad percibida por factores

Dimensiones	Media de Expectativas	Media de Percepciones	Brechas (P-E)	Ponderación (P)	Índice de Calidad en el Servicio (ICS)	Valoración "Gaps"	Nivel de Calidad Percibida	Indicador
Elementos tangibles	2.87	1.95	-0.91	24.13	-22.02	Negativo	Bajo	Existe insatisfacción
Confiabilidad	3.05	2.01	-1.03	18.29	-18.86	Negativo	Bajo	Existe insatisfacción
Capacidad de respuesta	3.07	2.16	-0.91	19.58	-17.92	Negativo	Bajo	Existe insatisfacción
Proyección de seguridad	3.18	2.19	-0.99	22.48	-22.16	Negativo	Bajo	Existe insatisfacción
Actitud empática	3.08	2.02	-1.05	15.49	-16.31	Negativo	Bajo	Existe insatisfacción
Índice Global de la Calidad en el Servicio					-97.27	Negativo	Bajo	Existe insatisfacción

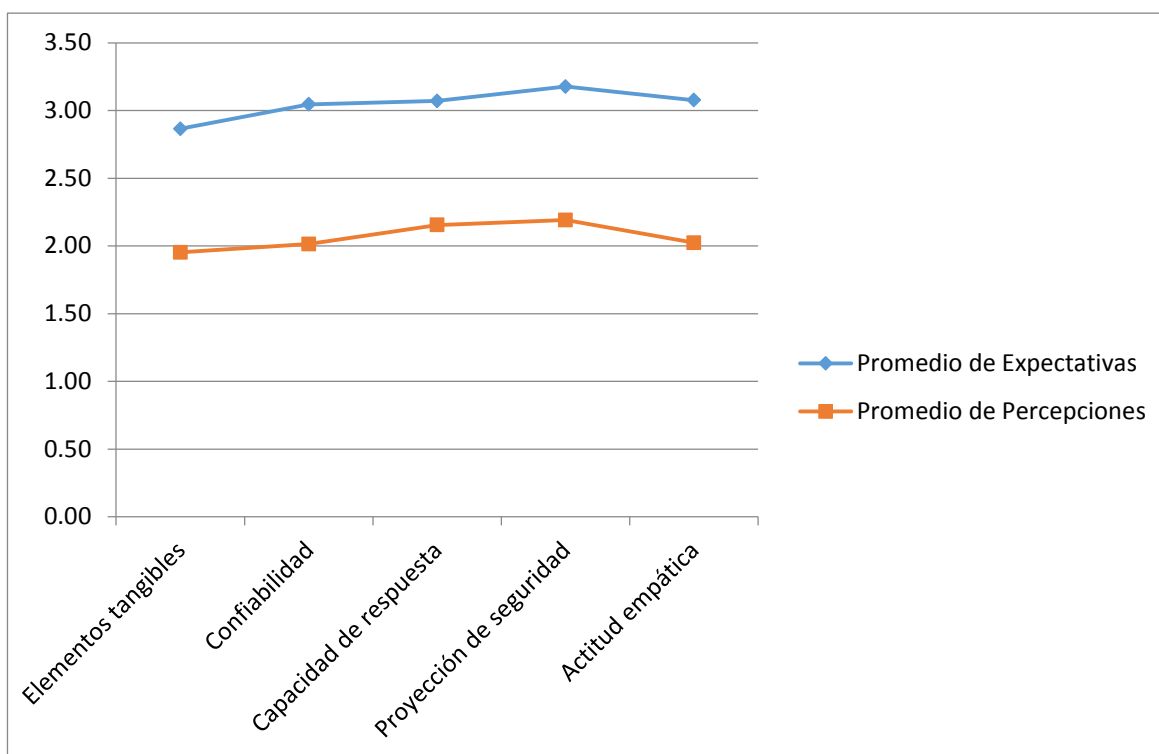


Figura 10. Brechas de expectativas y percepciones por dimensiones

Conforme se aprecia en la tabla 19 y figura 11, en las que se aplica el factor ponderación media asignada por los estudiantes, se observa que los Índices de Calidad en el Servicio, presentaron la siguiente secuencia de menor a mayor: Proyección de seguridad (-22.16), elementos tangibles (-22.02), confiabilidad (-18.86), capacidad de respuesta (-17.92) y actitud empática (-16.27). Nótese que todos los valores resultaron negativos, lo que implica que la percepción de los estudiantes se encuentran por debajo de las expectativas, por lo tanto, los estudiantes recibieron menos de lo que esperaban del servicio; así mismo, el factor elementos tangibles presentó el Índice de Calidad en el Servicio más bajo. Por último, el Índice Global de la Calidad en el Servicio resultó también negativo ($ICS_{\text{global}} = -19.45$), lo cual corresponde a un bajo nivel de calidad percibida.

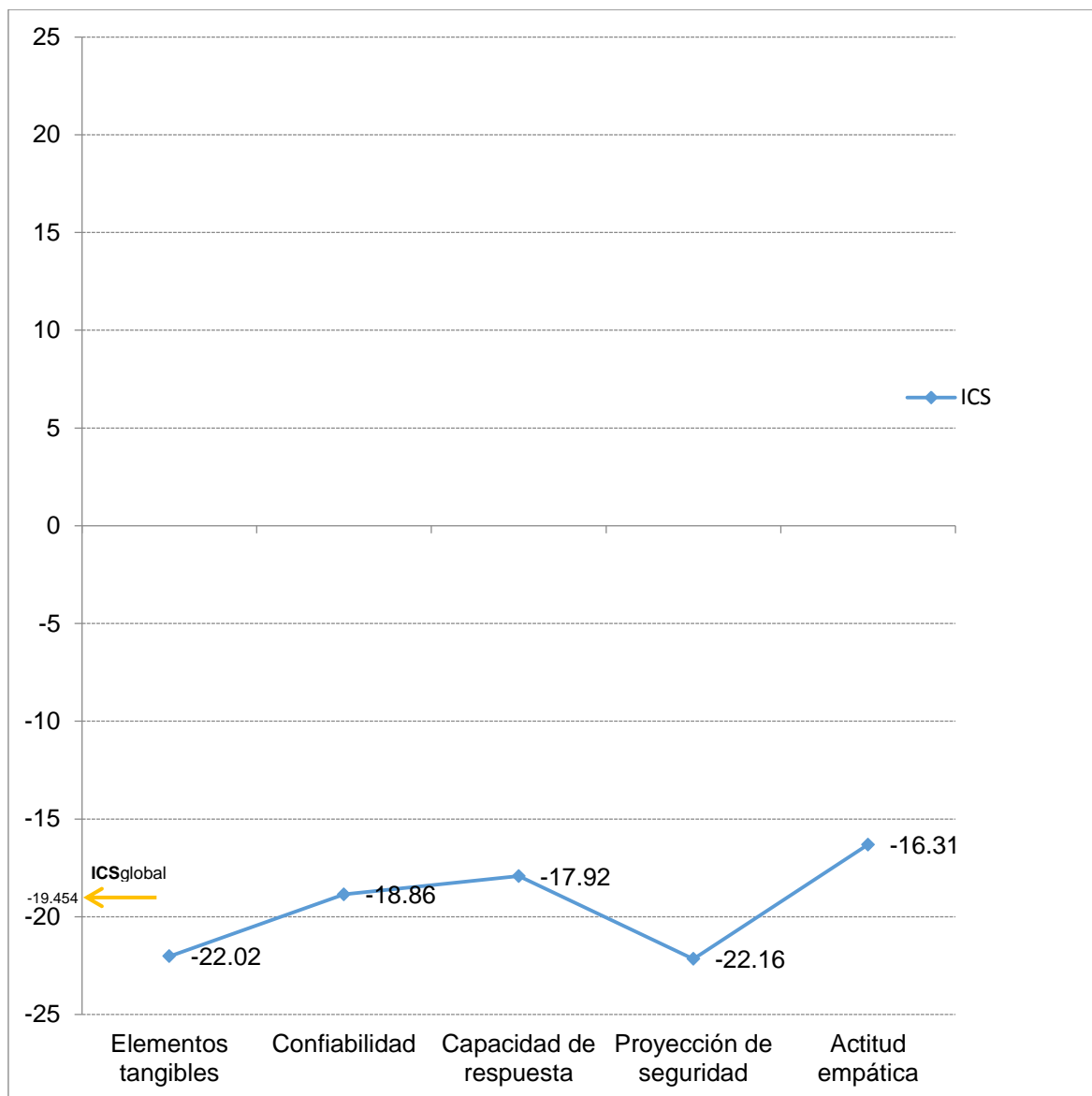


Figura 11. Índice de Calidad en el Servicio por dimensiones

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 : Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes no se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

H_1 : Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Regresión logística multinomial

Tabla 18

Resultados de la prueba de significancia

R-square		Significance Test	
LL	-7775.29821	LL	-7775.29821
LL0	-8231.42069	LL0	-8231.42069
R-sq (L)	0.01275423	Chi-square	912.244947
R-sq (CS)	0.0758112	df	924
R-sq (N)	0.07596827	p-value	0.60221717
AIC	72502.6277		
BIC	79454.2908		

Conforme se aprecia en la tabla 20, el modelo es no significativo, $p=0.602 > 0.05$, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes no están asociados al nivel de calidad del servicio universitario.

Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes no se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis Específica 1

H_0 : Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente elementos tangibles, no se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

H_1 : Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente elementos tangibles, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Regresión logística multinomial

Tabla 19

Resultados de la prueba de significancia

R-square		Significance Test	
LL	-977.94619	LL	-977.9461854
LL0	-1031.869	LL0	-1031.869012
R-sq (L)	0.0178046	Chi-square	107.8456522
R-sq (CS)	0.048159	df	24
R-sq (N)	0.0513711	p-value	1.33843E-12
AIC	6003.33453		
BIC	6156.94755		

Conforme se aprecia en la tabla 21, el modelo es significativo, $p=0.00 < 0.05$, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente elementos tangibles, están asociados al nivel de calidad del servicio universitario.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente elementos tangibles, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis Específica 2

H₀: Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente confiabilidad, no se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

H₁: Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente confiabilidad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Regresión logística multinomial

Tabla 20

Resultados de la prueba de significancia

R-square		Significance Test	
LL	-1316.88526	LL	-1316.88526
LL0	-1383.19127	LL0	-1383.19127
R-sq (L)	0.01585413	Chi-square	132.61203
R-sq (CS)	0.04974438	Df	40
R-sq (N)	0.05181818	p-value	7.4342E-12
AIC	8319.89958		
BIC	8577.86639		

Conforme se aprecia en la tabla 22, el modelo es significativo, $p=0.00 < 0.05$, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente confiabilidad, están asociados al nivel de calidad del servicio universitario.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente confiabilidad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis Específica 3

H_0 : Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente capacidad de respuesta, no se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

H_1 : Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente capacidad de respuesta, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Regresión logística multinomial

Tabla 21

Resultados de la prueba de significancia

R-square		Significance Test	
LL	-966.828012	LL	-966.8280115
LL0	-1022.8161	LL0	-1022.816103
R-sq (L)	0.019071231	Chi-square	111.9761831
R-sq (CS)	0.051495581	df	24
R-sq (N)	0.054930127	p-value	2.54297E-13
AIC	5813.495083		
BIC	5966.267227		

Conforme se aprecia en la tabla 23, el modelo es significativo, $p=0.00 < 0.05$, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente capacidad de respuesta, están asociados al nivel de calidad del servicio universitario.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente capacidad de respuesta, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis Específica 4

H₀: Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente proyección de seguridad, no se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

H₁: Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente proyección de seguridad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Regresión logística multinomial

Tabla 22

Resultados de la prueba de significancia

R-square		Significance Test	
LL	-958.4417247	LL	-958.4417247
LL0	-1017.419696	LL0	-1017.419696
R-sq (L)	0.020483414	Chi-square	117.9559423
R-sq (CS)	0.055208961	df	24
R-sq (N)	0.05888967	p-value	2.24027E-14
AIC	5694.651727		
BIC	5846.896082		

Conforme se aprecia en la tabla 24, el modelo es significativo, $p=0.00 < 0.05$, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente proyección de seguridad, están asociados al nivel de calidad del servicio universitario.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente proyección de seguridad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Hipótesis Específica 5

H₀: Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente actitud empática, no se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

H₁: Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente actitud empática, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Regresión logística multinomial

Tabla 23

Resultados de la prueba de significancia

R-square		Significance Test	
LL	-1314.29065	LL	-1314.29065
LL0	-1376.038695	LL0	-1376.038695
R-sq (L)	0.014802473	Chi-square	123.4960909
R-sq (CS)	0.046527883	df	40
R-sq (N)	0.048466848	p-value	1.88537E-10
AIC	8307.440316		
BIC	8565.288459		

Conforme se aprecia en la tabla 25, el modelo es significativo, $p=0.00 < 0.05$, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente actitud empática, están asociados al nivel de calidad del servicio universitario.

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente actitud empática, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio sobre los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, cumplió sus objetivos planteados, toda vez que se logró levantar la información mediante el uso del cuestionario SERVQUAL, modelo ampliamente utilizado, mejorado y validado para diversos contextos y estudios sobre calidad del servicio de atención. No obstante, al ser un instrumento genérico se realizó la respectiva adaptación al ámbito académico, específicamente para el servicio de atención dirigida al estamento estudiantil, con su respectiva prueba de validación y confiabilidad, lo que garantiza la consistencia interna de los resultados del presente trabajo de investigación. Conveniente señalar que, al haberse utilizado un muestreo no probabilístico, habiéndose encuestado a los estudiantes que se encontraban en las aulas de clase, a pesar que voluntariamente consintieron su participación en el estudio, no obstante no se podría generalizar a toda la población, más aún porque un factor que probablemente haya motivado al estudiante a acceder a ser encuestado sería justamente por la presencia del docente de aula, hecho que podría influir en los resultados, afectando tanto la validez externa e interna del estudio. Así mismo, conviene precisar que, para todas las dimensiones estudiadas, los resultados se agruparon en tres niveles de calidad: alto (expectativa superada), modesto (expectativa satisfecha) y bajo (expectativa insatisfecha). En este contexto, se obtuvieron los resultados siguientes:

En el primer grupo, se observa que entre el 24.02% y 29.59% de estudiantes encuestados consideran que el servicio universitario tiene un nivel alto. Dentro de este grupo, el nivel más alto reporta la dimensión capacidad de respuesta con 29.59%, seguido por la dimensión proyección de seguridad con 28.92%, luego la dimensión confiabilidad con 26.39 y actitud empática con 26.33% y por último la dimensión elementos tangibles presenta un 16.96%.

En el segundo grupo, entre 28.46% y 33.06% de estudiantes consideran que el servicio universitario tiene un nivel modesto, ocupando un mejor nivel la dimensión elementos tangibles (33.06%), seguido por la dimensión confiabilidad (31.79%), actitud empática (30.78%), proyección de seguridad (29.82%) y por último la dimensión capacidad de respuesta (28.46%).

En el tercer grupo, entre el 41.27% y 42.92% de estudiantes señalan que el servicio universitario tuvo un nivel bajo, ocupando el nivel más bajo la dimensión proyección de seguridad (41.27%), seguido por la dimensión confiabilidad (41.93%), capacidad de respuesta (41.94%) actitud empática (42.89%) y con un mejor nivel se encuentra la dimensión elementos tangibles con 34.00%.

En cuanto a los resultados globales, se observa que solo el 26.99% de los usuarios encuestados califican el servicio universitario en un nivel alto ya que vieron superadas sus expectativas, un 30.81% califican el servicio universitario en un nivel modesto ya que vieron sus expectativas satisfechas y un mayoritario 42.21% de los estudiantes consideran que el servicio universitario tiene un nivel bajo por cuanto sus expectativas fueron insatisfechas; resultados que se asemejan a los reportados por Flores (2015), quién midió el nivel de satisfacción de los servicios alimentarios de un programa de alimentación escolar, encontrando que el 19.03% de estudiantes encuestados consideran que sus expectativas fueron superadas, el 48.73% piensan que sus expectativas fueron satisfechas y el 32.24% creen que sus expectativas fueron insatisfechas. Así mismo, también se aproximan a los resultados de Cárdenas (2016) quien reportó en el estudio sobre evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del PNAE Qali Warma, que el 23.01% de los estudiantes encuestados consideran que el servicio alimentario recibido presenta un nivel alto, lo que corresponde a una expectativa superada; el 33.3% señala que el servicio tiene un nivel modesto, lo que equivale a una expectativa satisfecha; y, el 32.24% considera que el servicio presenta un nivel bajo, lo que corresponde a una expectativa insatisfecha.

Además, estos resultados concuerdan en cierta medida con los niveles encontrados por otros investigadores que utilizaron el modelo SERVQUAL. Álvarez, Chaparro y Reyes (2014) señalaron que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización; en cambio, las variables infraestructura y servicios administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior. Tumino y Poitevin (2013) en su estudio sobre evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes, concluyeron que sus

resultados mostraron consistencia interna y el análisis de factores identificó ocho dimensiones que permitieron proponer mejoras en atención.

Con relación a las brechas entre expectativas y percepciones, para los ítems de cada una de los factores que intervienen en la calidad del servicio, resultó negativa, evidenciándose una vez más que la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac no cumplió con las expectativas de los estudiantes, resultado éste que se replican en el ponderado de todos los componentes y en la calificación global del servicio. Algo similar reportó Salazar (2015), en su estudio sobre evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, quien también aplicó el modelo SERVQUAL, donde el nivel de calidad resultó bajo para todos los componentes del modelo, presentándose la menor brecha en el componente empatía; es decir, los usuarios de la comisaría refirieron estar poco satisfechos con el servicio recibido. En esa línea, Gonzales (2014) en el estudio sobre evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL, determinó que para las 22 declaraciones del cuestionario SERVQUAL las percepciones de los clientes no superan las expectativas.

En el presente estudio, el orden de importancia de los factores que participaron en la baja calidad del servicio universitario, según el Índice de Calidad del Servicio (ICS), fueron como sigue: actitud empática (ICS=-16.31), capacidad de respuesta (ICS=-17.92), confiabilidad (ICS=-18.86), elementos tangibles (ICS=-22.02) y proyección de seguridad (ICS=-22.16); valores que al alejarse del cero, muestran gran insatisfacción, lo que significa además que las variaciones que se presentan en el factor actitud empática influyen más directamente sobre la calidad del servicio universitario que los otros factores. Por consiguiente, estos valores negativos muestran la alarmante situación que atraviesa la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, en cuanto a la calidad del servicio universitario, los cuales se encuentran muy lejos de los resultados obtenidos en el estudio sobre “Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos” desarrollado por Ibarra y Espinoza (2014) quienes encontraron un ICS positivo para el hospital privado (ICS=0.334) y un ICS negativo para el hospital público (ICS=-0.870). En el

trabajo de Flores (2015), en base a un análisis de correlaciones, encontró el siguiente orden de importancia: actitud empática, proyección de seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y confiabilidad.

Con la finalidad de identificar los factores de mayor interés para la población objetivo, se aplicó la ponderación obtenida durante la encuesta, identificándose a los factores más críticos, en orden de importancia a los siguientes: Proyección de seguridad (-22.16), elementos tangibles (-22.02), confiabilidad (-18.86), capacidad de respuesta (-17.92) y actitud empática (-16.27). Nótese que todos los valores resultaron negativos, lo que implica que la percepción de los estudiantes se encuentran por debajo de las expectativas, por lo tanto, los estudiantes recibieron menos de lo que esperaban del servicio; así mismo, el factor proyección de seguridad presentó el Índice de Calidad en el Servicio más bajo, por consiguiente las acciones de mejora debería aplicarse sobre dicho componente. Con relación al valor del Índice Global de la Calidad en el Servicio ($ICS_{global} = -19.45$), que demuestra la existencia de una insatisfacción general, Gonzales (2014) en el estudio sobre evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL, también encontró una calificación global de la calidad negativo ($ICS_{global} = -33.1$). En consecuencia, las acciones de mejora deberían centrarse en los ítems que corresponden al factor capacidad de respuesta y elementos tangibles.

En cuanto a los resultados inferenciales y como el alcance de la investigación fue calificado también transversal – explicativo causal, se realizó la contrastación de las pruebas estadísticas tanto general como específicas y tratándose de variables cualitativas ordinales se utilizó la prueba estadística de correlación logística multinomial, determinándose la inexistencia de niveles de asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes de la UNAMBA y la calidad del servicio universitario, obteniéndose a nivel general un valor p mayor a 0.05 ($p=0.602>0.05$), concluyéndose a un 95% de confiabilidad que la asociación es no significativa.

A nivel de componentes, referidos a los factores elementos tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, proyección de seguridad y actitud

empática, en todos los casos, de determinó la inexistencia de niveles de asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes de la UNAMBA y la calidad del servicio universitario, obteniéndose un valor p menor a 0.05 ($p=0.000<0.05$), a un nivel de confianza de 95%. Dichos resultados, superaron a los encontrados por Masquotto, Monfort y De Oliveira (2012) quienes en el estudio elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos, reportaron que sólo 15 de 34 variables presentaron una significación estadística, a un nivel de confianza de 90%.

V. CONCLUSIONES

- Primera De acuerdo a los resultados globales, se concluye que el 26.99% de los estudiantes, califican en el nivel alto, el servicio universitario brindado por la UNAMBA, lo que equivale a que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% considera el servicio en un nivel modesto, lo que equivale a que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% asigna un nivel bajo, lo que corresponde a que sus expectativas fueron insatisfechas; así mismo, se tiene una brecha negativa entre expectativas y percepciones. El orden de importancia de los factores, en función del Índice de Calidad en el Servicio (ICS), es como sigue: actitud empática (-16.31), capacidad de respuesta (-17.92), confiabilidad (-18.86), elementos tangibles (-22.02) y proyección de seguridad (-22.16); lo que significa que, los factores más críticos y que necesitan mayor atención desde el punto de su requerimiento de acciones de mejora, son proyección de seguridad y elementos tangibles. Así mismo, se encontró que no existe asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes con el nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.602 > 0.05$) en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.
- Segunda Respecto al factor elementos tangibles, el 13.63% de los estudiantes estiman que sus expectativas fueron superadas por cuando ubican al servicio recibido en el nivel alto; el 35.32% consideran que sus expectativas fueron satisfechas en la medida que califican el servicio en el nivel modesto; y el 51.05% consideran que sus expectativas fueron insatisfechas porque asignan al servicio recibido en el nivel bajo; Además, presenta una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Así mismo, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del factor elementos tangibles, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.000 < 0.05$).
- Tercera Con relación al factor confiabilidad, el 26.39% de los estudiantes estiman que sus expectativas fueron superadas por cuando ubican al servicio recibido en el nivel alto; el 31.69% consideran que sus

expectativas fueron satisfechas en la medida que califican el servicio en el nivel modesto; y el 41.93% consideran que sus expectativas fueron insatisfechas porque asignan al servicio recibido en el nivel bajo; por otro lado, se observa una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Así mismo, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del factor confiabilidad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.000 < 0.05$).

Cuarta En cuanto al factor capacidad de respuesta, el 29.59% de los estudiantes estiman que sus expectativas fueron superadas por cuando ubican al servicio recibido en el nivel alto; el 28.46% consideran que sus expectativas fueron satisfechas en la medida que califican el servicio en el nivel modesto; y el 41.94% consideran que sus expectativas fueron insatisfechas porque asignan al servicio recibido en el nivel bajo; adicionalmente, se nota una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Así mismo, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del factor capacidad de respuesta, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.000 < 0.05$).

Quinta En el factor proyección de seguridad, el 28.92% de los estudiantes estiman que sus expectativas fueron superadas por cuando ubican al servicio recibido en el nivel alto; el 29.82% consideran que sus expectativas fueron satisfechas en la medida que califican el servicio en el nivel modesto; y el 41.27% consideran que sus expectativas fueron insatisfechas porque asignan al servicio recibido en el nivel bajo; así mismo, se manifiesta una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Así mismo, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del factor proyección de seguridad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.000 < 0.05$).

Sexta En el factor actitud empática, el 26.33% de los estudiantes estiman que sus expectativas fueron superadas por cuando ubican al servicio recibido en el nivel alto; el 30.78% consideran que sus expectativas fueron satisfechas en la medida que califican el servicio en el nivel modesto; y el 42.89% consideran que sus expectativas fueron insatisfechas porque asignan al servicio recibido en el nivel bajo; Por último, se tiene una brecha negativa entre expectativas y percepciones. Así mismo, los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del factor actitud empática, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.000 < 0.05$).

VI. RECOMENDACIONES

- Primera Se sugiere a los investigadores y gestores de la calidad, realizar estudios de evaluación de la calidad del servicio universitario en otras universidades del país, utilizando la encuesta SERVQUAL modificada propuesta en este trabajo, toda vez que cuentan con pruebas de validez y confiabilidad que garantizan su alta fiabilidad, grado de consistencia y precisión.
- Segunda Se sugiere a las autoridades de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, planificar, gestionar e implementar programas de mejora continua sobre gestión de la calidad de los servicios universitarios, a fin de lograr la satisfacción del estamento estudiantil, prioritariamente sobre los factores proyección de seguridad y elementos tangibles.
- Tercera Se sugiere a la comunidad académica, profundizar estudios con aplicación de otros modelos estadísticos, a fin de diseñar de ser el caso, modelos matemáticos que permitan predecir la calidad del servicio universitario, a partir de otros factores intervinientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
- Arkin, H., & Colton, R. (1995). *Métodos estadísticos*. Continental.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogota, Colombia: Pearson.
- Cárdenas, N. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio de atención a nivel de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, en la Red Educativa Institucional N°03 UGEL 01, Lima - 2016*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Castillo, E. (2005). *Escala multidimensional SERVQUAL*. Facultad de Ciencias Empresariales. Chile: Universidad del Bío Bío.
- Colmenares, O., & Saavedra, J. (Octubre/diciembre de 2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(4). Obtenido de <http://cyta.com.ar/ta0606/v6n4a2.htm>
- Congreso de la República (9 de Julio de 2014). Ley Universitaria N° 30220. *Normas legales*. Lima, Perú: Diario Oficial el Peruano.
- Cronbach, L. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests Psychometrika*. USA: Springer - Verlag.
- Flores, D. (2015). *Calidad de servicio alimentario a partir de expectativas y percepciones de usuarios del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en I.E. del distrito de Tamburco, Abancay - 2014*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135.
- Gunanilo, C. (2010). *Gestión de la calidad de los procesos administrativos universitarios*. Lima: San Marcos de Anibal Paredes Galván.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. En F. B. Hernández, *Metodología de la Investigación* (6.^a ed.). Colonia Desarrollo Santa Fe, México D.F., Mexico: McGraw-Hill.
- Ibarra, L., & Espinoza, B. (Septiembre de 2014). Servqual, una propuesta metodológica para evaluar la percepción de la calidad en el área de urgencias en los hospitales privados y públicos de Hemrmosillo, Sonora; Un estudio comparativo. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1(4).
- International Organization for Standardization (s.f.). *ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario*. Genova, Suiza: ISO copyright office.
- Moreno, A. (2001). *Moldeo multivariantes para variables ordinales: Aplicaciones en estudios de calidad de servicio*. Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Madrid, Madrid.
- Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Días de Santo.
- Pasquotto, M., Monfort, M., & De Oliveira, D. (2012). Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21, 1244-1261.
- Salazar, V. (2015). *Evaluación de la calidad de atención de la Comisaría PNP Alfonso Ugarte, en víctimas de robos menores, durante el año 2014, aplicando el modelo SERVQUAL*. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Tataje, G. (2013). *Normas ISO aplicadas a la calidad*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Tumino, M., & Oitevin, E. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes*. Argentina: Universidad Adventista del Plata.

Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (2015). *Plan Operativo Institucional*. Apurímac, Perú.

VIII. ANEXOS


Anexo 1. Matriz de consistencia.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema principal: ¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016? Problemas específicos: 1 ¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión elementos tangibles, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016? 2. ¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión confiabilidad, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016? 3. ¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio	Objetivo general: Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. Objetivos específicos: 1. Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión elementos tangibles, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. 2. Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión confiabilidad, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. 3. Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la	Hipótesis general: Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016. Hipótesis específicos: 1. Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente elementos tangibles, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016. 2. Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente confiabilidad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016. 3. Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes,	Variable 1: Expectativa de usuarios del servicio universitario			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo en una universidad excelente.	1 – 5	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Indiferente: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5
			Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza en una universidad excelente.	6 - 8	
			Capacidad de respuesta	Buena disposición para brindar a los estudiantes de una universidad excelente, un servicio de calidad.	9 - 13	
			Proyección de seguridad	Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de una universidad excelente, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	14 - 17	
			Actitud empática	Cuidado y atención individualizada que una universidad excelente proporciona a sus estudiantes.	18 - 22	
			Variable 2: Percepción de usuarios del servicio universitario			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo de la	1 – 5	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Indiferente: 3

universitario, en la dimensión capacidad de respuesta, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016? 4. ¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión proyección de seguridad, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016? 5. ¿Cuáles son los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión actitud empática, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016?	dimensión capacidad de respuesta, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. 4. Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión proyección de seguridad, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016. 5. Determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario, en la dimensión actitud empática, a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016.	del componente capacidad de respuesta, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016. 4. Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente proyección de seguridad, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016. 5. Los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes, del componente actitud empática, se encuentran asociados al nivel de calidad del servicio universitario en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.		UNAMBA.		De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5		
			Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza, en la UNAMBA.	6 - 8			
			Capacidad de respuesta	Buena disposición para brindar a los estudiantes de la UNAMBA un servicio de calidad.	9 - 13			
			Proyección de seguridad	Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de la UNAMBA, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	14 - 17			
			Actitud empática	Cuidado y atención individualizada que la UNAMBA proporciona a sus estudiantes.	18 - 22			
			Variable respuesta: Calidad del servicio universitario					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles		
			Expectativa superada	Cálculo de la brecha absoluta: Diferencia entre las expectativas y percepciones	Valores positivos (1, 2, 3 y 4)	Alto		
			Expectativa satisfecha		Valor cero (0)	Modesto		
			Expectativa insatisfecha		Valores negativos (-4, -3, -2 y -1)	Bajo		

* Producto de los resultados de percepción menos expectativas de cada dimensión y factores que la componen, por su respectivo porcentaje asignado para cada afirmación en el cuestionario respectivo.

Anexo 2. Constancia que acredita la realización del estudio

	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <small>"Construyamos Universidad entre todos y para todos"</small>
---	--

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 25 de agosto del 2016

Señor:
Ing. Carlos Venturo Orbegoso MBA
Director de la Escuela de Postgrado- Filial Lima, de la Universidad Cesar Vallejo
Ciudad.-


ASUNTO: Certifica Aplicación de Instrumento de Investigación

REF.: CARTA N°02-2016-DJFC-EPG/UCV/LN

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y con la finalidad de atender la solicitud de la referencia, hacemos de su conocimiento que el Mg. Didi Juan Flores Cruz, ha aplicado los instrumentos de investigación del estudio que lleva por título "**Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016**", en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac que me honro en representar, lo que comunico para su conocimiento y fines.

Sin otro en particular, sea propicia la ocasión para expresarle las muestras de estima personal.

Atentamente,


Dr. Manuel Israel Hernández García
PRESIDENTE

C.c
Yessenia U/sec.

Correo: mihg2004@hotmail.com
Av. Arenas N° 121 Abancay
Teléfono N° 083-322422
Central: 083-322577 Anexo 408

Anexo 3. Matriz de datos

Resultados de la prueba piloto sobre expectativas de servicio universitario para la prueba de confiabilidad

Código del Encuestado	Variable 1: Expectativa del Servicio Universitario																					
	Elementos tangibles				Confiabilidad					Capacidad de Respuesta				Proyección de Seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	1	1	1	1	5	2	2	2	2	1	4	3	1	2	1	1	2	3	2	1	2
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2
3	3	1	3	3	1	1	2	2	3	1	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	3
4	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1
5	1	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	4	2	2	2	2	3	1	2	1	2	2
6	1	3	2	2	2	3	2	3	2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2
7	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
9	4	3	5	5	5	5	3	5	5	2	4	3	5	3	4	2	1	3	2	4	3	4
10	5	4	3	4	4	2	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	3	3	2	3	5	4
11	2	2	2	3	1	2	4	4	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	2	1	2	4
12	1	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2
15	2	3	4	4	4	4	3	4	3	1	1	2	4	1	2	3	4	2	3	3	4	3
16	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	4	4	5	5
17	1	1	2	1	2	4	4	5	5	1	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	4	4
18	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3
19	2	3	2	3	4	3	2	4	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
20	2	2	3	2	3	3	3	5	4	2	4	3	4	1	1	1	5	2	5	1	2	1
21	5	5	4	3	4	1	3	3	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	5	4
23	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
24	1	1	5	4	4	3	3	5	4	3	3	2	4	2	3	3	2	3	2	2	4	3
25	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1

Resultados de la prueba piloto sobre percepción del servicio universitario para la prueba de confiabilidad

	Variable 2: Percepción del Servicio Universitario																					
Código del Encuestado	Elementos tangibles				Confiabilidad					Capacidad de Respuesta				Proyección de Seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2
3	3	3	3	4	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	4	1	3	2	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
6	1	3	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2
7	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1
8	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3
9	2	3	4	4	2	3	2	2	1	3	4	4	3	2	2	3	5	3	4	3	5	3
10	1	1	3	1	1	1	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	4	1	2	1	2	1
11	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2
12	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2
14	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
15	3	3	4	1	2	1	3	4	2	2	3	1	4	1	3	3	4	3	4	3	4	2
16	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2
17	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
18	3	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3
19	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
20	1	2	2	3	3	3	3	5	4	2	3	4	3	1	1	2	5	1	3	1	4	5
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
23	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	2	4	1	1
24	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3
25	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	1

Resultados de las encuestas de expectativas del servicio universitario

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	4	2
3	5	5	3	2	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	2	5	5
4	1	4	3	5	3	3	2	5	4	4	5	1	3	1	3	5	5	4	4	3	4	3
5	2	2	3	1	3	4	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2
6	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3
7	3	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	3	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4
8	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
10	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
11	5	3	4	3	4	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
12	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	4	3
13	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
15	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5
16	5	3	2	4	3	4	3	3	5	3	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4
17	5	5	3	2	4	3	3	3	2	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4
20	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
21	5	5	3	5	4	5	4	3	5	5	3	4	4	2	5	5	3	4	5	4	5	5
22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3
23	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
25	2	3	3	4	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
26	2	3	1	3	3	1	3	4	4	1	3	2	5	1	4	1	4	1	3	1	4	1
27	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	1	4	5	3	3	2	2	2	4	2	2	3
28	3	2	3	1	3	2	2	1	1	3	4	3	4	3	4	1	3	1	3	3	4	3
29	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	1	1	1	2	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5
32	1	1	1	4	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
33	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	2	1	3	2	1	1
34	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3
35	3	4	2	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3
36	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4
37	2	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
38	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
39	1	2	3	3	2	2	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	2	3	5	3
40	1	1	2	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5	4	1	3	5	4
41	3	2	2	2	2	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
42	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
43	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4
46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
47	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
48	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
49	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5
50	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4
51	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
52	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4
53	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3
54	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	1	3	3	3	3
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
56	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
57	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
58	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
59	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2
60	1	4	5	4	1	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	1	5	1	5	4
61	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	5	3
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	2	2	4	2	2	3	3	1	2	2	2	4	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2
64	2	3	3	5	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4
65	4	2	2	3	1	3	3	3	3	3	1	5	5	5	3	3	5	2	3	1	3	1
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5
68	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	3	3	2	4	4	3	3
69	4	3	4	3	2	3	3	2	2	1	1	5	4	2	1	2	2	1	3	1	3	1
70	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3
71	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	5	2	4	3	3	3
72	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
74	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
75	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
76	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	3	2	3	5	3	4	3	4
77	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5
78	5	4	4	3	5	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4
79	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	1	1	5	5
80	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	4	5	4
81	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
82	3	3	3	1	3	1	2	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	4	3	3	5	3	3	2	4	3	2	1	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	2	3	1	4	1	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	3	1	3	1	4	1
86	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	5	4

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
87	2	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	4	3	1	3	2	4	1	4	2	2	3
88	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
89	4	5	4	4	3	4	5	5	4	2	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4
90	4	4	3	1	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	2	3	3	5	3
91	4	2	2	2	3	2	5	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
92	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
93	2	2	3	5	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3
94	3	4	1	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	3
99	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1
100	3	2	3	3	2	1	2	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
101	1	2	1	2	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	2	2	2	3	3	2
102	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1
103	3	1	1	1	2	3	2	3	3	2	4	5	3	3	5	2	1	3	4	2	3	2
104	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	3	4	2	3	3	4	2	3	5	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1
107	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
108	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	2
109	2	2	2	3	1	2	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2	3	3	2
110	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1
111	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1
112	2	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	3	2	2	1
113	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
114	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
115	3	2	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3
116	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
117	1	1	4	3	1	5	3	3	5	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	4	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	3	5	2	2	3	4	2	1	3	2	1
119	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
120	2	2	4	3	2	2	5	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3
121	2	3	4	1	5	4	3	5	4	4	5	4	3	4	4	2	5	2	1	4	4	3
122	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2
123	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	3	4	3	3	2	4	1	2	2	3	2
124	2	1	1	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2
125	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4
126	2	1	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
127	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3
128	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
129	1	3	2	4	3	2	3	4	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
130	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
131	2	1	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	2	3	3
132	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2
133	2	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	4	2	1	3	3	3	3	4	3	3	3
134	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1
135	2	3	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	4	3
136	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3
137	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	4	4	2	4	4	3	4	4
138	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	4	4
139	2	3	3	3	3	4	2	4	2	1	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	4
140	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
141	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	3
142	3	3	2	4	4	2	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	4	1	2	2	2	1
143	2	2	3	4	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3
144	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
145	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
146	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1
147	1	2	2	1	2	1	2	1	4	3	1	4	2	2	3	1	3	4	3	4	3	2
148	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
149	2	2	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
150	2	4	5	3	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5
151	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	4	3
152	2	3	2	4	2	3	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3
153	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
155	5	3	3	4	5	3	2	4	3	1	3	4	4	3	4	3	2	2	2	1	2	3
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	2	1	1	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
158	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	4	2	4	2	3	4
159	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3
160	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	2	1	1	3	3	1	1	1
162	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
163	3	1	1	3	2	1	2	4	2	1	1	2	3	2	3	4	2	2	1	1	2	2
164	1	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
165	1	2	3	2	3	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4
166	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
167	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	5	1	2	1	4	2	2	3
168	2	3	2	1	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	2	1	1	2	1	4	2	3
169	2	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3
170	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4
171	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
173	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1
174	1	1	3	1	1	1	4	5	3	1	3	3	3	4	2	5	3	5	3	2	4	5

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
175	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	1	3	2	2	1	2	2	3	1
176	2	3	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
177	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	4	2	4	1	3	2	4	3	2	2
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
179	3	3	2	3	4	1	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	3	1	2	1
180	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	4	3	3	4
181	5	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
182	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
183	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
184	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2
185	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3
186	1	1	2	2	1	3	1	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
187	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
188	2	3	1	4	1	3	2	4	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	3	3	3
189	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2
190	1	2	3	4	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	4	5
191	2	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	1
192	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	5	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
194	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	3	1
195	3	4	4	5	4	3	4	4	5	1	1	2	2	1	1	2	2	3	3	4	5	4
196	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
197	2	2	3	2	3	1	4	4	4	2	3	3	2	1	1	3	4	5	4	3	4	3
198	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
199	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1
200	2	2	3	3	3	2	3	2	4	1	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3
201	3	4	3	4	5	3	2	3	4	1	2	1	2	4	3	2	1	4	1	3	2	3
202	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4
203	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	2	2
204	4	4	5	5	2	2	1	3	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
205	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
206	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	3
207	3	4	4	5	4	1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4
208	1	2	3	2	1	2	1	1	3	1	2	4	4	3	2	2	3	1	2	1	2	1
209	3	1	2	4	2	3	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	1	1	1	1
210	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
211	2	2	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3
212	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5
213	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2
214	1	1	1	1	3	4	3	5	4	3	4	2	5	1	1	2	5	4	3	5	4	5
215	1	2	1	4	1	1	2	3	1	2	1	3	2	3	4	3	4	2	3	2	3	2
216	5	4	3	2	1	2	1	3	2	2	3	1	4	3	2	4	2	2	4	4	3	2
217	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3
218	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
262	5	2	3	2	3	1	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	1	3	2	4	5
263	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3
264	3	3	1	4	3	3	1	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1
265	2	3	2	2	1	2	2	3	1	2	1	5	1	5	4	2	1	2	2	5	1	2
266	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2
267	3	2	4	5	4	2	4	4	5	1	1	5	5	5	4	5	4	1	4	5	4	3
268	2	4	3	4	4	1	5	5	5	2	4	4	3	4	2	5	4	4	3	4	5	4
269	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	1	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
270	2	3	2	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
271	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
272	1	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2	2
273	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1
274	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
275	1	1	2	1	3	2	3	5	2	3	3	1	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3
276	1	1	1	2	1	1	3	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1
277	2	1	1	2	2	2	3	2	4	3	1	5	3	1	4	3	5	3	5	1	5	5
278	1	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	2	2	4	3	3	1	3	3	1	2
279	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
280	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
281	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	5	3	4	1	2	1	1	2	1	1
282	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	2	5	3	3	3
283	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
285	1	1	2	5	5	1	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	4	2	4	2	4	5
286	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1
287	1	2	2	2	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	4	2	4	1	5	1	3	2
288	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2
289	1	2	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3
290	3	2	3	4	3	2	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3
291	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
292	1	2	2	3	1	2	3	2	4	2	4	2	1	2	3	4	1	2	1	3	1	3
293	2	2	2	2	1	1	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3
294	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
295	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3
296	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	2	1	4	2	1	2	1	1	3
297	3	1	1	2	5	1	2	4	3	1	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	1
298	1	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
299	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
300	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	5
301	3	3	2	3	2	2	2	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	2	4	3	2	2
302	4	2	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	5	3	4	5	5	2	2	3	4	4
303	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
305	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	4	4	3	1	3	4	3	4	3	3	3
306	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	2	2
307	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2
308	3	4	5	4	4	5	4	4	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1
309	1	1	1	1	2	3	4	5	4	4	5	5	4	3	2	4	5	2	4	3	5	5
310	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
311	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2
312	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
313	1	2	3	2	2	2	4	4	4	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1
314	1	1	2	3	3	1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	1	1	2	3	2	3	2
315	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4
316	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	2	2	3	2
317	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
318	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
319	3	1	2	1	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	1	2	5	4
320	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
321	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
322	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3
324	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
325	1	1	2	2	4	1	2	1	2	3	2	3	4	1	1	2	3	2	4	3	3	2
326	1	3	1	1	5	1	1	2	1	5	2	1	2	5	5	2	1	1	3	1	2	5
327	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1	3	4	1	2	2	1	1	1	1	1
328	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
329	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
330	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2
331	2	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
332	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2

Resultados de las encuestas de percepciones del servicio universitario

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3
2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	3
3	1	2	3	4	2	1	1	2	3	2	4	4	5	4	4	4	3	1	1	1	2	2
4	1	2	1	4	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1
5	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3
6	2	5	5	5	3	3	4	4	3	2	2	1	5	3	3	2	1	1	2	3	3	2
7	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	2
8	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
10	2	1	2	1	3	1	2	2	4	1	2	4	3	2	3	2	4	3	2	1	2	2
11	1	1	1	1	2	3	3	2	4	1	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2	3	2
12	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	1
13	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
14	2	2	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	1	1	4	2	2	2	2	2	2
15	2	1	1	3	2	1	3	3	5	2	1	4	3	2	3	1	4	1	5	3	4	2
16	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1
17	2	2	2	2	2	1	2	2	4	1	1	2	4	2	2	1	4	2	4	2	2	1
18	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	5	2	3	2	4	1	1	2	2	1
19	1	2	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	3	2
20	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	1	1	1	1
21	1	3	3	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1
22	1	1	2	2	3	3	4	1	5	2	1	4	2	2	3	3	4	1	5	5	5	3
23	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
24	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	2	2	1	4	2	2	4	3	4	4	1	1
25	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	3	2	3	1	3	3	4	2	1	1	2	2
26	2	3	2	4	3	1	2	4	3	1	2	1	4	1	2	1	4	1	3	1	3	2
27	2	3	3	3	4	3	2	1	4	1	1	3	5	2	2	3	2	1	3	2	3	3
28	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	3	1	2	5	2	4	1	1	2	2	1
29	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	1	1	1
33	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2
34	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	1	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3
35	2	3	2	2	1	2	3	1	4	2	2	2	1	1	2	3	1	4	3	3	3	2
36	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3
37	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2
38	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	1	1	2	2	2	1	2	1
39	2	2	3	3	2	2	4	1	1	2	3	4	1	3	1	3	4	3	1	3	3	2
40	1	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
41	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4	1	3	3	3	3
42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
46	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3
47	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
48	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1
49	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	1
50	2	3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1
51	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
52	2	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	4	3	2	3	2	2	1	1	1	3	2
53	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	3	4	1	2	1	4	2	2	4	3	2
54	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2
55	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
56	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	4	1	2	2
57	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2
58	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
60	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	5	1	5	1	3	1	1	1	1	1
61	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	5	1	3	1	2	2	2	2
62	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2
63	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	4	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2
64	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	1
65	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	1	5	5	2	3	2	4	1	3	1	3	3
66	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
67	2	1	2	3	1	1	2	3	1	3	3	3	4	1	1	4	4	1	4	2	2	3
68	3	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	4	3	2	3	1	4	1	3	2	2	2
69	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	3	1	4	1
70	2	3	2	2	2	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2
71	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	5	4	4	3
72	3	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	3	3	2	3	4	4	2	2	3	4	2
73	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1	1	3	1	2	2
74	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1
75	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	5	2	1	1	3	2	1	1
76	3	3	3	3	4	4	2	1	4	1	3	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3
77	4	3	5	4	4	3	3	4	5	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2	1	2
78	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	1	3	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1
79	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
80	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
81	1	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	2	4	3	4	1	3	3	1	2	2	3
82	3	3	3	1	3	1	2	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
83	5	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	1	3	3
84	3	3	2	2	3	1	4	2	3	2	1	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3
85	3	2	1	4	1	1	3	4	2	2	2	2	3	1	1	1	3	1	3	2	3	1
86	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
87	2	3	3	3	4	2	3	3	4	1	3	4	4	2	3	3	4	1	4	2	3	2
88	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
89	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
90	3	2	3	3	1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2
91	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3
92	3	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
93	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1
94	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
95	3	4	1	1	2	1	3	3	4	2	1	5	4	1	4	2	3	2	4	2	2	1
96	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1
97	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	3	4	3	1	1	1	3	2
98	3	1	3	3	2	2	3	2	4	3	1	2	3	3	2	1	3	1	2	1	1	1
99	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2
100	3	2	2	1	1	1	3	3	5	2	1	3	2	2	3	1	4	1	1	2	3	2
101	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
102	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4
103	4	2	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	2	4	4	2	5	5	3	5	4
104	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	3	3
105	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
106	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1
107	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	3
108	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3
109	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2
111	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
112	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2
113	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	5	4	4	2	2	2	3	3
114	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
115	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	1	3	2
116	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
117	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
118	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	3	5	2	2	3	4	2	1	3	2	1
119	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2
120	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1
121	1	3	2	2	1	1	2	3	1	2	4	2	2	2	1	4	4	2	1	1	2	2
122	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
123	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	3	1
124	2	2	2	1	1	2	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2
125	3	2	3	3	2	1	2	3	1	1	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2
126	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2
127	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
128	1	2	1	3	3	1	2	1	4	2	2	1	4	2	1	4	4	3	1	4	2	1
129	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	3	5	2	1	2	3	2	1	1	2	1
130	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
131	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3
132	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
133	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
134	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
135	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3
136	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3
137	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	1	2	1	1	2	2	1
138	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3
139	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
140	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
141	1	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	4	2	2	2	3
142	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	2
143	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
144	1	1	3	2	1	1	3	3	3	2	4	2	3	1	1	1	3	1	1	3	3	2
145	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2
146	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2
147	2	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2	4	3	2
148	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
149	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
150	2	1	2	3	1	1	4	3	2	3	1	3	2	3	4	2	3	1	3	1	4	2
151	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3
152	2	3	4	2	5	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1
153	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1
154	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1
155	3	3	2	2	4	3	3	1	1	2	4	3	1	2	4	1	2	1	1	2	3	1
156	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	1	3	3
157	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
158	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	3	1	2	1	3	1	3	2	3	3
159	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
160	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
161	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
162	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
163	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1
164	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	2
165	1	2	3	1	2	1	3	2	4	3	3	1	4	2	4	3	4	2	3	1	3	2
166	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2
167	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
168	2	3	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3
169	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3
170	2	2	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2
171	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
172	1	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	3	2
173	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1
174	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
175	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	1
176	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2
177	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	3	1	3	2	3	3
178	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
179	2	2	1	3	3	1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1
180	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2
181	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1
182	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	3	4	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2
183	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	1
184	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2
185	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3
186	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
187	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
188	3	2	3	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2
189	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
190	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	3	2	1	2	3	1	4	5	3	5
191	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
192	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	5	3	2	3	2	2	1	2	2	2	1
193	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
194	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	4	3	2	2	4	2	2	3	2	3	1
195	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
197	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	5	4	4	3
198	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
199	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
200	1	1	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
201	1	2	2	1	3	1	1	2	4	4	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	3
202	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
203	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	2	2
204	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	1	3	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2
205	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
206	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3
207	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	3	2	3	2	3	2	3	1	2	1
208	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	4	4	2	2	2	4	1	2	1	2	2
209	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2
210	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
211	1	2	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	3	2
212	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
213	1	2	4	2	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3
214	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
215	1	2	1	5	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
216	1	2	3	2	1	3	2	4	2	1	2	4	2	2	3	1	3	1	3	2	4	1
217	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2
218	1	1	3	2	1	1	3	2	4	1	2	4	5	2	2	3	4	2	3	1	4	5

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
219	1	1	2	3	2	3	4	3	5	1	1	5	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3
220	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1
221	1	2	3	1	1	2	3	2	3	1	1	4	3	3	2	3	4	3	1	3	1	2
222	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3
223	3	1	2	1	3	1	2	1	4	1	3	5	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2
224	1	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	4	3	1	1	1	4	2	2	2	3	3
225	1	2	2	1	2	1	2	3	4	2	3	1	3	2	3	2	4	2	2	2	3	1
226	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1
227	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1
228	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2
229	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2
230	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2
231	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
232	3	4	2	2	1	1	2	1	5	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
233	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	4	2	2	3	2	4	4	3	2	3
234	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3
235	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
236	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3
237	2	3	3	1	2	2	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3
238	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
239	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3
240	1	1	1	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3
241	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
242	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3
243	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	2	1	1	1
244	2	2	1	3	2	2	2	1	4	1	1	3	4	4	4	4	3	3	1	1	3	2
245	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2
246	3	3	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3
247	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
248	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
249	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	4	4	1	2
250	2	2	1	3	2	2	2	1	4	1	1	3	4	4	4	4	3	3	1	1	3	2
251	3	2	3	2	3	2	2	4	2	3	5	2	5	3	3	2	3	3	2	4	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3
254	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
255	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
256	1	1	2	1	1	2	1	1	5	1	1	3	2	3	5	3	3	1	4	1	4	3
257	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	1	2	1	3	2	3	4	3	2
258	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
259	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
260	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3
261	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
262	1	2	3	2	3	1	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	1	3	2	4	2
263	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4
264	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
265	2	3	1	2	1	3	2	3	1	3	1	5	2	2	4	2	4	2	2	4	2	1
266	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1
267	3	2	2	4	3	2	4	2	3	1	2	5	5	5	4	5	5	2	2	5	3	2
268	1	2	3	3	4	2	4	3	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	2	4	4	3
269	1	1	3	2	1	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
270	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
271	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
272	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
273	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	1	3	1	1	1	4	1	1	2
274	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
275	3	3	2	4	4	5	3	5	3	2	4	2	5	3	5	1	1	1	1	3	4	3
276	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
277	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1
278	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
279	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
280	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
281	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
282	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	2	5	2	3	3
283	1	2	1	1	4	1	1	4	4	2	1	1	2	1	1	1	2	4	2	3	2	1
284	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	5	2	2	2	3	1	1	1	2	1
285	1	3	1	3	5	1	3	2	5	2	2	1	2	3	4	2	2	1	4	1	4	1
286	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
287	1	2	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	3	1	3	2	4	1	3	1	1	2
288	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
289	1	3	3	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
290	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	3
291	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
292	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
293	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
294	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
295	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
296	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
297	1	1	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	3	1	2	2	3	2	4	3	2	2
298	1	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	2	4	3	4	4
299	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
300	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
301	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1
302	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2
303	3	3	3	2	3	1	2	4	4	2	1	4	4	3	3	4	2	3	1	3	3	3
304	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	3

N°	Elementos tangible				Confiabilidad					Capacidad de respuesta				Proyección de seguridad				Actitud empática				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
305	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	4	4	3	1	3	4	3	4	3	3	3
306	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2
307	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
308	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2
309	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2
310	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
311	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2
312	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
313	1	1	2	1	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
314	2	1	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	4	1	1	3	3	1	2	2
315	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
316	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1
317	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
318	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1
319	2	1	2	3	2	2	1	1	4	1	1	1	3	3	4	3	3	2	2	1	2	1
320	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
321	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	3	1	3	1	2	1	3	1	1	1
322	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	2
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
324	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2
325	1	2	2	2	4	1	1	2	2	2	1	4	3	1	1	1	5	3	5	3	1	2
326	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	1	1	4	1	2	1	1	1
327	2	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
328	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2
329	1	2	3	4	1	1	1	1	5	1	1	4	2	1	1	1	4	2	1	3	1	1
330	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
331	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
332	3	2	3	1	3	2	1	4	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	3

Resultados de la ponderación de las dimensiones de la calidad del servicio universitario

Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Proyección de seguridad	Actitud empática
20	20	20	5	35
40	10	20	20	10
15	20	15	30	20
30	20	20	10	20
20	25	20	15	20
10	10	20	40	20
40	30	20	5	5
50	10	10	10	20
10	10	20	50	10
30	10	10	30	20
30	10	20	30	10
30	10	10	40	10
20	15	20	30	15
25	17	17	25	16
20	15	20	30	15
30	30	20	10	10
40	10	10	30	10
20	20	20	20	20
40	10	20	20	10
30	20	0	30	20
25	15	25	25	10
30	20	30	10	10
50	10	15	20	5
30	13	10	30	17
20	20	25	20	15
15	25	15	25	20
10	10	20	40	20
15	25	15	25	20
30	40	10	10	10
20	20	20	20	20
30	30	20	10	10
20	20	20	20	20
30	20	20	20	10
25	15	20	20	20
10	20	20	30	20
15	25	20	30	10
10	20	20	40	10
20	20	20	20	20
30	10	30	20	10
20	30	20	10	20
20	30	0	35	15

Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Proyección de seguridad	Actitud empática
30	20	20	15	15
30	20	40	5	5
20	20	20	20	20
15	30	20	15	20
10	20	35	20	15
20	20	20	20	20
8	12	15	40	25
30	5	15	40	10
30	20	10	30	10
30	10	10	30	20
30	25	20	15	10
50	10	10	20	10
30	30	20	10	10
60	20	5	10	5
20	20	20	30	10
10	20	30	20	20
10	30	20	20	20
20	20	20	30	10
30	20	15	25	10
30	20	10	30	10
30	10	20	10	20
30	20	20	20	10
40	10	20	20	10
15	20	30	30	5
30	10	30	20	10
40	15	5	30	10
20	10	30	30	10
40	10	20	25	5
30	20	17	18	15
30	10	15	25	20
30	15	15	30	10
20	20	20	20	20
40	20	30	0	10
30	30	20	10	10
30	20	10	20	20
10	10	20	40	20
30	20	10	30	10
50	30	10	5	5
30	5	20	40	5
25	20	15	20	20
30	25	25	10	10
30	20	25	12	13
20	10	10	50	10
30	20	10	30	10

Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Proyección de seguridad	Actitud empática
30	20	10	30	10
30	20	10	20	20
20	20	25	20	15
40	10	10	30	10
30	15	40	5	11
40	20	10	20	10
30	5	20	25	20
40	30	10	10	10
20	10	20	20	30
40	20	20	10	10
50	10	10	20	10
20	20	20	20	20
50	20	15	10	5
30	5	10	50	5
15	15	15	40	15
50	10	10	20	10
10	15	15	30	30
40	20	20	10	10
5	5	15	25	50
20	20	20	20	20
10	10	25	30	25
30	20	10	20	20
10	30	30	20	10
30	35	15	10	10
10	40	15	20	15
15	20	10	15	40
20	10	30	30	10
20	10	10	50	10
20	10	40	20	10
30	20	20	20	10
20	20	20	20	20
10	20	20	30	20
10	15	20	50	5
30	20	30	15	5
10	20	25	40	5
10	30	15	25	20
10	40	10	30	10
30	10	20	30	10
10	10	50	10	20
20	30	25	25	0
10	10	10	40	30
20	20	20	20	20
20	10	10	50	10
15	21	14	30	20
30	20	20	20	10

Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Proyección de seguridad	Actitud empática
20	5	25	30	20
20	30	30	10	10
20	20	20	20	20
20	20	20	30	10
20	20	40	10	10
10	10	20	30	30
10	10	40	30	10
10	10	20	30	30
15	25	15	20	25
40	10	20	10	20
20	30	20	10	20
50	15	10	10	15
30	10	10	30	20
40	20	10	20	10
2	50	40	3	5
20	20	25	25	10
15	10	15	30	30
35	25	20	20	0
10	30	30	20	10
5	5	15	70	5
15	20	15	20	30
20	20	20	20	20
35	15	20	20	10
30	20	10	10	30
10	10	40	20	20
30	10	10	40	10
15	15	30	20	20
30	30	10	20	10
30	10	20	30	10
25	10	20	25	20
10	30	0	30	30
30	20	10	30	10
20	20	30	20	10
20	19	18	18	25
30	20	20	10	20
10	20	30	20	20
20	20	20	20	20
40	30	10	10	10
28	24	22	16	10
30	10	30	15	15
35	20	25	10	10
30	10	20	20	20
40	20	10	20	10
20	20	20	20	20
30	25	25	10	10

Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Proyección de seguridad	Actitud empática
20	20	20	20	20
10	20	20	20	30
20	20	20	20	20
22	18	20	14	26
14	17	14	38	17
18	17	19	28	18
13	19	26	20	22
20	10	10	40	20
20	20	20	20	20
20	20	20	35	5
40	20	10	10	20
20	20	20	20	20
40	30	20	8	2
20	20	20	20	20
20	20	20	20	20
25	15	20	10	30
50	30	18	0	2
30	20	10	30	10
8	32	20	20	20
10	30	30	20	10
20	20	20	20	20
20	10	30	20	20
60	20	10	10	0
20	20	20	20	20
10	20	40	10	20
50	10	10	15	15
20	20	20	20	20
12	28	30	30	0
30	10	15	40	5
10	30	20	20	20
15	25	13	27	20
50	8	12	25	5
20	30	30	10	10
0	30	20	40	10
20	20	20	20	20
50	10	10	10	20
30	10	20	30	10
10	15	40	25	10
20	30	25	25	0
5	30	15	40	10
20	20	20	20	20
15	20	25	20	20
25	15	20	25	15
40	30	10	15	5
20	20	20	20	20

Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Proyección de seguridad	Actitud empática
10	20	40	20	10
20	25	15	20	20
20	30	30	10	10
40	20	10	20	10
60	5	20	10	5
20	10	20	40	10
20	20	20	20	20
20	10	40	20	10
30	20	10	10	30
20	10	20	20	30
50	20	10	10	10
50	5	5	35	5
10	10	10	20	50
30	10	30	15	15
20	20	20	20	20
40	20	10	20	10
20	20	20	30	10
10	20	20	30	20
30	20	20	20	10
70	10	10	5	5
10	30	10	30	20
20	20	20	20	20
10	10	20	10	50
20	20	30	20	10
20	20	20	20	20
30	20	30	10	10
70	10	10	5	5
20	15	20	30	15
20	20	20	20	20
20	20	30	20	10
20	20	30	20	10
15	15	20	30	20
30	5	5	50	10
20	20	20	20	20
20	20	20	20	20
10	10	20	50	10
40	5	30	20	5
20	18	19	18	25
20	20	20	20	20
20	20	20	20	20
20	20	20	20	20
20	10	10	40	20
20	15	30	20	15
10	20	40	20	10

Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Proyección de seguridad	Actitud empática
25	15	30	20	10
20	30	20	20	10
20	20	20	20	20
40	10	20	20	10
10	30	20	20	20
20	20	10	30	20
20	20	20	20	20
12	20	18	25	25
10	20	30	20	20
10	10	35	35	10
20	10	15	40	15
15	11	28	24	22
45	15	20	10	10
10	10	30	30	20
20	20	20	20	20
20	20	10	10	40
20	20	20	20	20
10	10	20	50	10
20	10	50	10	10
20	25	20	20	15
10	20	20	30	20
20	20	20	20	20
28	10	22	30	10
30	7	20	35	8
20	10	40	20	10
20	30	15	20	15
20	30	20	20	10
20	30	20	20	10
15	20	10	15	40
10	20	15	15	40
10	10	10	50	20
30	20	10	20	20
20	15	15	40	10
25	30	15	15	15
20	20	20	20	20
15	30	20	20	15
20	40	20	10	10
15	10	40	20	15
30	10	20	30	10
30	15	20	30	5
20	10	10	40	20
30	10	20	30	10
20	20	20	20	20
20	20	10	20	30

Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de Respuesta	Proyección de seguridad	Actitud empática
15	10	15	20	40
10	20	10	10	50
40	10	20	15	15
20	10	20	40	10
30	10	20	20	20
20	20	10	30	20
10	20	40	20	10
40	30	10	10	10
10	20	20	30	20
30	25	25	10	10
50	10	20	10	10
20	20	40	10	10
20	10	30	30	10
15	20	20	30	15
50	15	15	10	10
30	10	25	15	20
50	20	10	10	10
20	20	20	20	20
15	25	10	30	20
30	20	20	15	15
10	10	30	20	30
20	20	20	30	10
20	30	20	30	0
50	10	20	20	0

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionario 1 Medición del nivel de expectativa del servicio universitario

ASPECTO GENERAL:

Escuela Académico Profesional:

.....

CARACTERÍSTICAS DEL ENCUESTADO: Completa y marca con una (X) la casilla que corresponde.

Sexo: Masculino ☐

Femenino ☐

Edad:

Ciclo Académico:

INSTRUCCIONES:

1. Deseamos saber qué características piensas que debería presentar una UNIVERSIDAD para que ofrezca en tu escuela un servicio de atención de excelente calidad.
2. Responder según tu punto de vista personal, encerrando con un círculo (o) uno de los números, siendo el número uno (1) la mínima calificación y el número cinco (5) la máxima calificación. Si tus apreciaciones al respecto no son tan definidas, marca los números intermedios.
3. Lee con atención y no temas en preguntar cualquier duda mientras completes el cuestionario.
4. Este cuestionario es anónimo. No firmes ni escribas ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

CUESTIONARIO:

Nº	ASPECTO DEL SERVICIO UNIVERSITARIO	MÍNIMA CALIFICACIÓN			MÁXIMA CALIFICACIÓN		
ELEMENTOS TANGIBLES: Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo en una universidad excelente.							
1	Las apariencias de los talleres y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de una universidad excelente son modernas y están equipados de acuerdo a su especialidad	1	2	3	4	5	
2	Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar de una universidad excelente, cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	
3	La presentación del personal académico y administrativo de una universidad excelente es buena	1	2	3	4	5	
4	Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de una universidad excelente, son visualmente atractivos	1	2	3	4	5	
CONFIABILIDAD: Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza en una universidad excelente.							
5	Cuando una universidad excelente promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple	1	2	3	4	5	
6	Cuando un estudiante tiene un problema, una universidad excelente muestra sincero interés por resolverlo	1	2	3	4	5	
7	Una universidad excelente desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez	1	2	3	4	5	
8	Una universidad excelente proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo	1	2	3	4	5	
9	Una universidad excelente mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.)	1	2	3	4	5	

Nº	ASPECTO DEL SERVICIO UNIVERSITARIO	MÍNIMA CALIFICACIÓN			MÁXIMA CALIFICACIÓN	
CAPACIDAD DE RESPUESTA: Buena disposición para brindar a los estudiantes de una universidad excelente, un servicio de calidad.						
10	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de una universidad excelente, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud	1	2	3	4	5
11	Los docentes tutores de una universidad excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes	1	2	3	4	5
12	El personal de biblioteca de una universidad excelente nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante	1	2	3	4	5
13	Los docentes de una universidad excelente siempre deben tener disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes	1	2	3	4	5
PROYECCIÓN DE SEGURIDAD: Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de una universidad excelente, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.						
14	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de una universidad excelente, inspira confianza	1	2	3	4	5
15	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en una universidad excelente, el estudiante debe sentirse seguro	1	2	3	4	5
16	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la Escuela Académico profesional de una universidad excelente, trata a los estudiantes siempre con cortesía	1	2	3	4	5
17	Los docentes de una universidad excelente cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes	1	2	3	4	5
ACTITUD EMPÁTICA: Cuidado y atención individualizada que una universidad excelente proporciona a sus estudiantes.						
18	La Dirección de la Escuela Académico Profesional de una universidad excelente, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada	1	2	3	4	5
19	Una universidad excelente ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes	1	2	3	4	5
20	Una universidad excelente cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada	1	2	3	4	5
21	Una universidad excelente se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes	1	2	3	4	5
22	El personal académico y administrativo de una universidad excelente entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES:

Si desea opinar o realizar alguna observación o comentario sobre algún aspecto no recogido anteriormente puedes hacerlo a continuación (utiliza el espacio que consideres necesario):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cuestionario 2

Medición del nivel de percepción del servicio universitario

ASPECTOS GENERALES: Completa y marca con una (X) la casilla que corresponde.
Escuela Académico Profesional:

CARACTERÍSTICAS DEL ENCUESTADO: Completa y marca con una (X) la casilla que corresponde.

Sexo: Masculino ☐

Femenino ☐

Edad:

Ciclo académico:

INSTRUCCIONES:

1. Deseamos saber sobre la calidad del servicio universitario que recibes de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.
2. Responder según tu punto de vista personal, encerrando con un círculo (○) uno de los números, siendo el número uno (1) la mínima calificación y el número cinco (5) la máxima calificación. Si tus apreciaciones al respecto no son tan definidas, marca los números intermedios.
3. Lee con atención y no temas en preguntar cualquier duda mientras completes el cuestionario.
4. Este cuestionario es anónimo. No firmes ni escribas ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

CUESTIONARIO:

Nº	ASPECTO DEL SERVICIO UNIVERSITARIO	MÍNIMA CALIFICACIÓN				MÁXIMA CALIFICACIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES: Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo de la UNAMBA.						
1	Las apariencias de los talleres y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la UNAMBA son modernas y están equipados de acuerdo a su especialidad	1	2	3	4	5
2	Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar de la UNAMBA cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
3	La presentación del personal académico y administrativo de la UNAMBA es buena	1	2	3	4	5
4	Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de la UNAMBA, son visualmente atractivos	1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD: Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza, en la UNAMBA.						
5	Cuando la UNAMBA promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple	1	2	3	4	5
6	Cuando un estudiante tiene un problema, la UNAMBA muestra sincero interés por resolverlo	1	2	3	4	5
7	La UNAMBA desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez	1	2	3	4	5
8	La UNAMBA proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo	1	2	3	4	5
9	La UNAMBA mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.)	1	2	3	4	5

Nº	ASPECTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN	MÍNIMA CALIFICACIÓN			MÁXIMA CALIFICACIÓN	
CAPACIDAD DE RESPUESTA: Buena disposición para brindar a los estudiantes de la UNAMBA un servicio de calidad.						
10	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de la UNAMBA, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud	1	2	3	4	5
11	Los docentes tutores de la UNAMBA siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes	1	2	3	4	5
12	El personal de biblioteca de la UNAMBA nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante	1	2	3	4	5
13	Los docentes de la UNAMBA siempre tienen disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes	1	2	3	4	5
PROYECCIÓN DE SEGURIDAD: Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de la UNAMBA, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.						
14	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de la UNAMBA, inspira confianza	1	2	3	4	5
15	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en la UNAMBA, el estudiante se siente seguro	1	2	3	4	5
16	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la Escuela Académico profesional de la UNAMBA, trata a los estudiantes siempre con cortesía	1	2	3	4	5
17	Los docentes de la UNAMBA cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes	1	2	3	4	5
ACTITUD EMPÁTICA: Cuidado y atención individualizada que la UNAMBA proporciona a sus estudiantes.						
18	La Dirección de la Escuela Académico Profesional de la UNAMBA, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada	1	2	3	4	5
19	La UNAMBA ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes	1	2	3	4	5
20	La UNAMBA cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada	1	2	3	4	5
21	La UNAMBA se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes	1	2	3	4	5
22	El personal académico y administrativo de la UNAMBA entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	1	2	3	4	5

OBSERVACIONES:

Si desea opinar o realizar alguna observación o comentario sobre algún aspecto no recogido anteriormente puedes hacerlo a continuación (utiliza el espacio que consideres necesario):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Cuestionario 3

Ponderación de las dimensiones de la calidad del servicio universitario

Instrucciones:

A continuación se describen cinco características del servicio universitario que ofrece una universidad. Deseamos conocer la importancia de cada una de esas características para evaluar a una universidad excelente.

Por favor, distribuye un total de 100 puntos entre las cinco características de acuerdo con la importancia que para usted tengan; entre más importante sea una característica, más puntos se le asignarán. Recuerda que el puntaje total debe sumar 100 puntos.

Nº	CARACTERÍSTICAS	PUNTAJE (Puntos)
1	ELEMENTOS TANGIBLES: Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo en una universidad excelente.	
2	CONFIABILIDAD: Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza en una universidad excelente.	
3	CAPACIDAD DE RESPUESTA: Buena disposición para brindar a los estudiantes de una universidad excelente, un servicio de calidad.	
4	PROYECCIÓN DE SEGURIDAD: Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de una universidad excelente, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	
5	ACTITUD EMPÁTICA: Cuidado y atención individualizada que una universidad excelente proporciona a sus estudiantes	
	TOTAL	100

Anexo 5. Formato de validación de instrumento

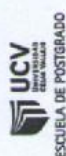


Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable expectativa

Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo en una universidad excelente.	1 - 5	
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza en una universidad excelente.	6 - 8	
Capacidad de respuesta	Buena disposición para brindar a los estudiantes de una universidad excelente, un servicio de calidad.	9 - 13	
Proyección de seguridad	Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de una universidad excelente, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	14 - 17	
Actitud empática	Cuidado y atención individualizada que una universidad excelente proporciona a sus estudiantes.	18 - 22	

Totalmente en desacuerdo: 1
En desacuerdo: 2
Indiferente: 3
De acuerdo: 4
Totalmente de acuerdo: 5

Tabla 2

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide expectativa del servicio universitario

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES Las aparencias de los talleres y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de una universidad excelente son modernas y están equipados de acuerdo a su especialidad	✓		✓		✓		
2	Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar de una universidad excelente, cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
3	La presentación del personal académico y administrativo de una universidad excelente es buena	✓		✓		✓		
4	Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, sílabo, formatos, etc.) de una universidad excelente, son visualmente atractivos	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
5	Cuando una universidad excelente promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple	✓		✓		✓	
6	Cuando un estudiante tiene un problema, una universidad excelente muestra sincero interés por resolverlo	✓		✓		✓	
7	Una universidad excelente desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez	✓		✓		✓	
8	Una universidad excelente proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo	✓		✓		✓	
9	Una universidad excelente mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.)	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	No	SI	No	SI	No
10	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de una universidad excelente, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud	✓		✓		✓	
11	Los docentes tutores de una universidad excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes	✓		✓		✓	
12	El personal de biblioteca de una universidad excelente nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante	✓		✓		✓	
13	Los docentes de una universidad excelente siempre deben tener disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: PROYECCIÓN DE SEGURIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
14	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de una universidad excelente, inspira confianza	✓		✓		✓	
15	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en una universidad excelente, el estudiante debe sentirse seguro	✓		✓		✓	
16	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la Escuela Académico profesional de una universidad excelente, trata a los estudiantes siempre con cortesía	✓		✓		✓	
17	Los docentes de una universidad excelente cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes	✓		✓		✓	

DIMENSIÓN 5: ACTITUD EMPÁTICA		SI	No	SI	No	SI	No
18	La Dirección de la Escuela Académico Profesional de una universidad excelente, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada	✓		✓		✓	
19	Una universidad excelente ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes	✓		✓		✓	
20	Una universidad excelente cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada	✓		✓		✓	
21	Una universidad excelente se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes	✓		✓		✓	
22	El personal académico y administrativo de una universidad excelente entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [☒] **Aplicable después de corregir** [☐] **No aplicable** [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr.: Hernández García Manuel Israel DNI: 21438148

Especialidad del validador: Doctor en Administración / Maestro en Gestión Universitaria e Investigación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Julio del 2016



Firma del Experto Informante.

Tabla 3

Matriz de operacionalización de la variable percepción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo de la UNAMBA.	1 - 5	
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza, en la UNAMBA.	6 - 8	
Capacidad de respuesta	Buena disposición para brindar a los estudiantes de la UNAMBA un servicio de calidad.	9 - 13	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Indiferente: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5
Proyección de seguridad	Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de la UNAMBA, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	14 - 17	
Actitud empática	Cuidado y atención individualizada que la UNAMBA proporciona a sus estudiantes.	18 - 22	

Tabla 4

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide percepción del servicio universitario

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES Las apariencias de los talleres y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la UNAMBA son modernas y están equipados de acuerdo a su especialidad	✓		✓		✓		
2	Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar de la UNAMBA cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
3	La presentación del personal académico y administrativo de la UNAMBA es buena	✓		✓		✓		
4	Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de la UNAMBA, son visualmente atractivos	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD							
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
5	✓		✓		✓		✓	
6	✓		✓		✓		✓	
7	✓		✓		✓		✓	
8	✓		✓		✓		✓	
9	✓		✓		✓		✓	
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	✓		✓		✓		✓	
11	✓		✓		✓		✓	
12	✓		✓		✓		✓	
13	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: PROYECCIÓN DE SEGURIDAD								
14	✓		✓		✓		✓	
15	✓		✓		✓		✓	
16	✓		✓		✓		✓	
17	✓		✓		✓		✓	

DIMENSIÓN 5: ACTITUD EMPÁTICA					
		SI	No	SI	No
18	La Dirección de la Escuela Académico Profesional de la UNAMBA, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada	✓		✓	
19	La UNAMBA ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes	✓		✓	
20	La UNAMBA cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada	✓		✓	
21	La UNAMBA se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes	✓		✓	
22	El personal académico y administrativo de la UNAMBA entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable [✓] ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Hernández García Manuel Israel DNI: 21438148

Especialidad del validador: Doctor en Administración / Maestro en docencia universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de julio del 2016



Dr. Manuel Israel Hernández García
PRESIDENTE

Firma del Experto Informante.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable expectativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo en una universidad excelente.	1 - 5	
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza en una universidad excelente.	6 - 8	
Capacidad de respuesta	Buena disposición para brindar a los estudiantes de una universidad excelente, un servicio de calidad.	9 - 13	Totamente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Indiferente: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5
Proyección de seguridad	Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de una universidad excelente, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	14 - 17	
Actitud empática	Cuidado y atención individualizada que una universidad excelente proporciona a sus estudiantes.	18 - 22	

Tabla 2

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide expectativa del servicio universitario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES Las apariencias de los talleres y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de una universidad excelente son modernas y están equipados de acuerdo a su especialidad	✓		✓		✓		
2	Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar de una universidad excelente, cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
3	La presentación del personal académico y administrativo de una universidad excelente es buena	✓		✓		✓		
4	Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de una universidad excelente, son visualmente atractivos	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
5	Cuando una universidad excelente promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple	✓		✓		✓		✓	
6	Cuando un estudiante tiene un problema, una universidad excelente muestra sincero interés por resolverlo	✓		✓		✓		✓	
7	Una universidad excelente desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez	✓		✓		✓		✓	
8	Una universidad excelente proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo	✓		✓		✓		✓	
9	Una universidad excelente mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.)	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
10	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de una universidad excelente, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud	✓		✓		✓		✓	
11	Los docentes tutores de una universidad excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes	✓		✓		✓		✓	
12	El personal de biblioteca de una universidad excelente nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante	✓		✓		✓		✓	
13	Los docentes de una universidad excelente siempre deben tener disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: PROYECCIÓN DE SEGURIDAD									
14	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de una universidad excelente, inspira confianza	✓		✓		✓		✓	
15	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en una universidad excelente, el estudiante debe sentirse seguro	✓		✓		✓		✓	
16	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la Escuela Académico profesional de una universidad excelente, trata a los estudiantes siempre con cortesía	✓		✓		✓		✓	
17	Los docentes de una universidad excelente cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes	✓		✓		✓		✓	

DIMENSIÓN 5: ACTITUD EMPÁTICA		SI	No	SI	No	SI	No
18	La Dirección de la Escuela Académico Profesional de una universidad excelente, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada	✓		✓		✓	
19	Una universidad excelente ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes	✓		✓		✓	
20	Una universidad excelente cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada	✓		✓		✓	
21	Una universidad excelente se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes	✓		✓		✓	
22	El personal académico y administrativo de una universidad excelente entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: RIVERA OLIVERA, GERMÁN HERNÁN DNI: 02381179

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS: EDUCACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

15 de Julio del 2016

Firma del Experto Informante.

Tabla 3

Matriz de operacionalización de la variable percepción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Apariencia de la infraestructura, equipamiento, materiales, personal académico (docentes y técnicos) y administrativo de la UNAMBA.	1 – 5	
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza, en la UNAMBA.	6 - 8	
Capacidad de respuesta	Buena disposición para brindar a los estudiantes de la UNAMBA un servicio de calidad.	9– 13	Totamente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Indiferente: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5
Proyección de seguridad	Conocimiento y habilidad para la enseñanza-aprendizaje, investigación, proyección social y extensión universitaria del personal académico y administrativo de la UNAMBA, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza.	14 - 17	
Actitud empática	Cuidado y atención individualizada que la UNAMBA proporciona a sus estudiantes.	18 – 22	

Tabla 4

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide percepción del servicio universitario

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES Las apariencias de los talleres y laboratorios de enseñanza-aprendizaje de la UNAMBA son modernos y están equipados de acuerdo a su especialidad	✓		✓		✓		
2	Los ambientes para la enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria, proyección social, administración y bienestar de la UNAMBA cumplen con la normatividad vigente y son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
3	La presentación del personal académico y administrativo de la UNAMBA es buena	✓		✓		✓		
4	Los materiales asociados con el servicio universitario (documento normativo, plan de estudio, matrícula y registro académico, silabo, formatos, etc.) de la UNAMBA, son visualmente atractivos	✓		✓		✓		

	DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD	SI	No	SI	No	SI	No
5	Cuando la UNAMBA promete hacer algo (evaluaciones, exposiciones, viajes de estudio, etc.) en un tiempo determinado, lo cumple	✓		✓		✓	
6	Cuando un estudiante tiene un problema, la UNAMBA muestra sincero interés por resolverlo	✓		✓		✓	
7	La UNAMBA desarrolla sus estrategias de enseñanza-aprendizaje (teóricas y prácticas) de manera correcta y a la primera vez	✓		✓		✓	
8	La UNAMBA proporciona sus servicios universitarios (psicopedagógicos, deportivos, culturales, etc.) en la oportunidad en que promete hacerlo	✓		✓		✓	
9	La UNAMBA mantiene informado a los estudiantes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios universitarios (calendario académico, conferencias, prácticas pre profesional, etc.)	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	SI	No	SI	No	SI	No
10	El personal encargado de la atención médica primaria, psicología, asistencia social, deportes, actividades culturales y esparcimiento de la UNAMBA, brindan a los estudiantes, el servicio universitario con prontitud	✓		✓		✓	
11	Los docentes tutores de la UNAMBA siempre se muestran dispuestos a ayudar a los estudiantes	✓		✓		✓	
12	El personal de biblioteca de la UNAMBA nunca está demasiado ocupado como para no proporcionar material bibliográfico a un estudiante	✓		✓		✓	
13	Los docentes de la UNAMBA siempre tienen disponibilidad de tiempo para responder las preguntas de los estudiantes	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: PROYECCIÓN DE SEGURIDAD	SI	No	SI	No	SI	No
14	El comportamiento del personal académico y administrativo de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de la UNAMBA, inspira confianza	✓		✓		✓	
15	Al realizar gestiones (proceso de matrícula y otros) en la UNAMBA, el estudiante se siente seguro	✓		✓		✓	
16	El personal administrativo de la oficina de la Dirección de la Escuela Académico Profesional de la UNAMBA, trata a los estudiantes siempre con cortesía	✓		✓		✓	
17	Los docentes de la UNAMBA cuentan con el conocimiento y dominio de los temas para asesorar y responder las preguntas de los estudiantes	✓		✓		✓	

	DIMENSIÓN 5: ACTITUD EMPÁTICA					
	SI	No	SI	No	SI	No
18	La Dirección de la Escuela Académico Profesional de la UNAMBA, cuenta con personal administrativo que le brinda atención individualizada					
19	La UNAMBA ofrece horarios de clases, convenientes para todos los estudiantes					
20	La UNAMBA cuenta con un Director de Escuela que le brinda atención personalizada					
21	La UNAMBA se preocupa de cuidar y elevar la calidad de la formación académica de sus estudiantes					
22	El personal académico y administrativo de la UNAMBA entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr.: RIVERA OLIVERA, GERMÁN HERNÁN DNI: 02381179

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS: EDUCACIÓN

15 de julio del 2016



Firma del Experto Informante.